

ESCOLA DE NEGÓCIO E GOVERNAÇÃO- ENG

UNIDADE ORGÂNICA DA UNICV

**POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL: O Caso das Praças  
Digitais Konekta na Cidade da Praia**

KARINA HELENA CARVALHO SILVA

PROFESSOR ORIENTADOR, PAULO LIMA

Praia, Julho 2012

## ESCOLA DE NEGÓCIOS E GOVERNAÇÃO – ENG

KARINA HELENA CARVALHO SILVA

## POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL

Memória monográfica apresentada à Escola de Negócios e Governança para o cumprimento dos requisitos necessários a obtenção do grau de Licenciatura em Relações Públicas e Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Paulo Lima

Praia, Julho de 2012

## AGRADECIMENTOS

Durante este percurso, tive a oportunidade de conviver com algumas pessoas que contribuíram para que esta caminhada se tornasse menos árdua. Por isso, cabe aqui registrar meu agradecimento a todos que, de alguma forma, auxiliaram na elaboração deste trabalho.

Em primeiro lugar, agradeço ao Deus pela minha existência e por tudo, ao Mestre Paulo Lima, que de forma sábia, conduziu a orientação do trabalho, apontando-me luzes no caminho.

À minha família pelo afeto e carinho, que soube compartilhar minha atenção, com todos os afazeres diários, fins-de-semana ausentes, noites de pesquisas e digitação, sem que pronunciassem alguma palavra que não fosse de estímulo.

Ao meu Pai Francisco Mendes da Silva (*in memoriam*), que me ensinou o valor da responsabilidade, honestidade e respeito. Estes ensinamentos serão fundamentais para a construção de uma carreira, sobretudo baseado na ética.

Em especial, vão os meus agradecimentos à Professora Sílvia Coronel, que soube travar-me no momento exato auxiliando na realização de um novo e melhor trabalho.

Aos colegas do curso e em especial, à Fátima Carvalho, Francisco Mendonça, Tereza Santos, pelo incentivo e pelos bons momentos que passamos juntos.

Às empresas e instituições pela boa vontade na disponibilização e acesso às informações, sem as quais não seria possível a realização deste trabalho.

A todos os que direta e indiretamente colaboraram para a construção intelectual e física deste trabalho.

## RESUMO

A inclusão digital que vem sendo praticada no país tem abordado, em sua maioria, a necessidade de fazer com que o cidadão aprenda a usar as tecnologias com o objetivo de inseri-lo no mercado de trabalho. Com isso, apresenta resultados das pesquisas acerca do funcionamento e da eficiência destes programas inclusivos, com o intuito de identificar as mudanças que estão a ter na sociedade.

Através dele, deu para conhecer o perfil dos utilizadores, os motores de busca mais acessados as diferentes redes sociais procuradas, os principais locais de acesso, mudança de comportamento com a utilização da internet, etc.

Desse estudo também deu para constatar que os modelos atuais de “inclusão digital” refletem, na verdade, um distanciamento entre a maioria da população mundial que, por sua vez, colabora para o crescimento da chamada massa de analfabetos digitais. Nesse aspecto essas políticas públicas reforçam a dependência econômica e principalmente cultural atrelando o acesso a uma mudança de atitude social.

Não basta criar mecanismos acreditando que a necessidade é puramente técnica operacional. A inclusão deve passar obrigatoriamente pelo acesso ao conhecimento antes do acesso as tecnologias, permitindo uma escolha mais livre e consciente da sua utilização.

O que se defende neste trabalho é uma mudança na maneira de “ver” a tecnologia como uma política pública, não apenas como um instrumento solucionador imediato de problemas, mas um conjunto de ações integradas e abrangentes que através de uma apropriação crítica provoque mudanças comportamentais perante a própria tecnologia.

**Palavras-chave:** Políticas Públicas; Tecnologia; Inclusão; Inclusão digital.

“Qualquer conhecimento que não mude a qualidade de vida  
é estéril e de valor questionável.”

*John Powell*

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Distribuição dos Inquiridos pela idade .....	29
Tabela 2 – Distribuição dos Inquiridos pelo nível de utilização.....	31
Tabela 3 – Distribuição de utilizadores das praças por bairros.....	33

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribuição dos inquiridos por sexo: .....	28
Gráfico 2: Utilizadores com Internet em casa:.....	30
Gráfico 3: Utilizadores com Portátil próprio: .....	30
Gráfico 4: Utilizadores com ligação à internet: .....	32
Gráfico 5: Locais de Acesso à Internet: .....	32
Gráfico 6: Serviço de Acesso à Comunicação: .....	34
Gráfico 7: Frequência de utilização das Praças: .....	34
Gráfico 8: Qualidade da rede nas praças estudadas: .....	35
Gráfico 9: Web Sites mais utilizadas pelos utilizadores das Praças: .....	36
Gráfico 10: Nível de utilização das redes sociais: .....	37
Gráfico 11: Nível de utilização das redes sociais: .....	38
Gráfico 12: Nível de motivação das redes sociais:.....	38

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico evolutivo dos serviços de Comunicações Eletrónicas de 2000 a 2011.....	15
Figura 2: Taxa de penetração do serviço fixo de telefone .....	16
Figura 3: Penetração da Telefonía Móvel.....	17
Figura 4: Evolução do número de assinantes de internet em Cabo Verde.....	18
Figura 5: Evolução da População do Município da Praia.....	21
Figura 6: Localização das Praças Digitais Konekta.....	23
Figura 7: Distribuição das praças por região.....	25



## **LISTA DE ABREVIATURAS**

**ADSL** – Linha Digital Assimétrica para Assinante

**ANAC** – Agência Nacional de Comunicações

**CEJ** – Centro de Juventude

**CMP** – Câmara Municipal da Praia

**CVT** – Cabo Verde Telecom

**DECM** – Departamento de Engenharias e Ciências do Mar

**INE** – Instituto Nacional de Estatística

**NOSI** – Núcleo Operacional da Sociedade de Informação

**P.E.S.I.** – Programa Estratégico para a Sociedade da Informação

**SMT** – Serviço de telefonia móvel

**VOIP** – Voice over Internet Protocol

**WACS** – Western African Cable System

# ÍNDICE

1. Introdução .....	1
2. Justificativa .....	3
3. Pergunta de partida .....	3
4. Objetivos do Trabalho.....	3
4.1 Objetivo Geral.....	4
4.2 Objetivos Específico .....	4
5. Hipóteses.....	4
<b>Capítulo I – Caracterização das Políticas Públicas.....</b>	<b>5</b>
1. Políticas Públicas .....	5
2. Modalidade de Políticas Públicas .....	6
<b>Capítulo II – Caracterização da Cidadania Digital/ Qualidade .....</b>	<b>7</b>
1. Conceito .....	7
2. As Potencialidades da Internet no Âmbito da Cidadania Digital.....	9
3. Qualidade .....	10
<b>Capítulo III – Internet em Cabo Verde .....</b>	<b>13</b>
1. O papel da Internet em Cabo Verde.....	13
1.1 Evolução dos Serviços que sustentam a Internet em Cabo Verde .....	15
1.1.2 Serviço de Telefone Fixo .....	15
1.1.3 Serviço de Telefonia Móvel .....	16
1.1.4 Serviço de Internet .....	18
<b>Capítulo IV – Estudo de caso: Praças Digitais Konekta na Cidade da Praia.....</b>	<b>20</b>
1. Contextualização.....	20
1.1 Uma cidade com crescimento rápido .....	21
1.1.2 A maior economia do País .....	22
2. Origem das Praças Digitais .....	22
2.1 Gênese do Projeto Konekta.....	24
2.2 Parceria e Financiamento das instalações das Praças Digitais .....	24
<b>3. Metodologia de Pesquisa .....</b>	<b>26</b>
3.1 Caracterização dos inquiridos .....	28
3.2 Utilizadores com ligação à internet em casa e Portátil próprio.....	29
3.3 Nível de utilização do Portátil.....	31
3.4 Ligação e Acessibilidade à Internet .....	31
3.5 Locais de Acessibilidade da Internet .....	32
3.6 Locais de residência por utilizadores das Praças inquiridas .....	33

3.7 Serviço de acesso à Comunicação .....	33
3.8 Frequência de utilização das Praças Digitais .....	34
3.9 Nível do sinal das redes das Praças Digitais Konekta.....	35
3.10 Web Sites mais procurados pelos utilizadores das Praças .....	35
3.11 Redes Sociais .....	36
3.12 Redes Sociais utilizadas .....	37
<b>4. Conclusão do Estudo.....</b>	<b>40</b>
<b>5. Considerações Finais .....</b>	<b>41</b>
5.1 Limitações do estudo .....	41
5.2 Propostas .....	41
<b>6. Bibliografia .....</b>	<b>43</b>
6.1 Sitografias .....	44
Anexos .....	46

## 1. Introdução

---

A história da “Sociedade da Informação” confunde-se hora com a história da sociedade contemporânea, hora com a história da revolução da tecnologia da informação. O que há de comum nelas, é a convergência de elementos definidores de uma nova relação homem, máquina e conhecimento.

A relação do homem com a técnica e a tecnologia, sofre profundas alterações ao longo do século XX, motivada pelas duas guerras mundiais, pela industrialização do Ocidente e em razão da importância que a humanidade tem dado, especialmente nos últimos 50 anos, à preservação e transmissão do conhecimento, Oliveira & Bazi (2008).

Neste novo contexto social, têm surgido políticas públicas direcionadas à viabilização do acesso tecnológico, através da implantação de projetos inclusivos, como alguns computadores oferecidos aos Professores e aos alunos nas escolas, criação de praças de conexão, implantados em inúmeros Municípios do País, pois há esperança de que o acesso à Internet assegure a entrada de todos os consumidores em uma fase de globalização telemática.

Entretanto, considerando o facto de que o mero contacto com a tecnologia, não é suficiente para equacionar os problemas da exclusão, fundamentados na vida social, educacional e cultural, junto à população de baixo rendimento, o projeto desenvolvido numa perspectiva tecnológica, busca avaliar a relação dos indivíduos com as possibilidades tecnológicas de inclusão digital presentes na Cidade da Praia, isso de acordo com Programa desenvolvido pelo Governo através do NOSi- Núcleo Operacional da Sociedade de Informação, que foi integrado em Cabo Verde o Projeto Konekta, que vem sendo o pilar que se constitui como mola impulsionadora da sociedade de informação no País.

Aliás, esta foi erigida como a principal ferramenta da modernização administrativa e da governação, tendo alavancado o surgimento de um novo conceito de prestação pública e uma nova geração de serviços públicos, voltados para a promoção do empreendedorismo e da cidadania, ao colocar os interesses do cidadão no foco do serviço público nas criações das Praças Digitais, Konekta permite aos Cabo-verdianos acesso gratuito a Internet sem fios, a partir de pontos estratégicos e das praças públicas municipais.

Enquadra-se no Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI), que se pretende garantir a acessibilidade para todos, fomentar a coesão digital e estimular a presença universal, através do desenvolvimento de infra-estruturas de comunicações nacionais e da conectividade em banda larga.

Para alcançar a inclusão digital da maioria da população implicaria uma política de universalidade do acesso à Internet. Porém, acesso não significa apenas conexão física e acesso ao *hardware*, ou melhor, não é o acesso à tecnologia que promoverá a inclusão, mas sim a forma como essa tecnologia vai atender às necessidades sociais das comunidades locais, com uma apropriação crítica, pois o papel mais importante do processo de inclusão digital deve ser a sua utilidade social, Takahashi (2000).

Ele refere ainda, dado que inclusão digital é parte do fenómeno informação, no contexto da chamada sociedade da informação, pode ser observada pela óptica da ciência da informação. Neste sentido, entende-se, como ponto de partida do conceito de inclusão digital, o acesso à informação que está nos meios digitais e, como ponto de chegada, a assimilação da informação e sua reelaboração em novo conhecimento, tendo como consequência desejável a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

O trabalho está fundamentado numa investigação acerca da eficiência inclusiva dos Projetos do Governo de Cabo Verde, - Projeto Konekta.

Encontra-se dividido em oito capítulos, iniciando com uma introdução abordando a problemática os objetivos e as hipóteses gerais e específicos e também a metodologia que foi utilizada para a realização desse trabalho.

Os capítulos, iniciam com a visão do conceito das políticas públicas, com a visão dos diferentes autores, a segunda aborda a caracterização da cidadania digital e sobre a qualidade, sustentada por dois autores dando uma abrangência do conceito de qualidade, o terceiro fala sobre as potencialidades da Internet no âmbito da cidadania digital, sendo o quarto aportar a Internet em Cabo Verde.

E o quinto tem como o objeto de estudo de caso, as Praças Digitais Konekta da Cidade da Praia, a Praça de Alexandre Albuquerque e a Praça Dr. António Lereno da Escola Grande, onde apresenta a metodologia de pesquisa, a análise e interpretação dos resultados obtidos dos inquiridos. Pois a análise dos dados orientaram a conclusão do estudo. Por fim, a limitação do estudo e recomendações para futuras pesquisas.

## 2. Justificativa

A inclusão digital que vem sendo praticada no País tem abordado, em sua maioria, a necessidade de fazer com que o cidadão aprenda a usar as tecnologias com o objetivo de inseri-lo nesse novo período da tecnologia, nesse aspeto essas políticas públicas reforçam a dependência econômica para uma mudança de atitude social.

A generalização do acesso à Internet apresenta-se como condição indispensável para o lançamento da economia de conhecimento.

O estudo de políticas públicas de inclusão digital, aspira analisar as relações que ocorrem entre os utilizadores e os demais envolvidos nos projetos inclusivos com o propósito de encontrar possibilidades transformadoras originadas a partir da participação dos projetos.

A escolha das praças digitais do projeto Konekta, veio com o propósito de avaliar a qualidade das ofertas tecnológicas através dessas praças na Cidade da Praia, obter dados que permitam a observação, sob a óptica dos utilizadores, dos benefícios, desperdícios, as influências e o impacto das tecnologias no seu dia-a-dia.

O projeto Konekta, tem por objetivo inovar a comunicação tecnológica, as mudanças sociais em virtude do surgimento da modernização, aliada à influência de novas tecnologias como a internet na transformação da sociedade.

Para tal, será necessário, envolver as diferentes praças digitais da Cidade da Praia, esperando observar a relação deste projeto com a proposta governamental para inclusão digital no país.

A proposta de um levantamento junto aos projetos inclusivos do Governo de Cabo Verde particularmente do Programa da NOSi-Núcleo Operacional de Sociedade de Informação justifica-se, principalmente, pela necessidade de se discutir a apropriação dos cidadãos pela modernização tecnológica da comunicação para garantir à população o acesso igualitário a inovações tecnológicas sem, no entanto, esquecer as demais necessidades sociais e culturais dos indivíduos.

## 3. Pergunta de partida

Até que ponto as Políticas Públicas desenvolvidas pelo Estado de Cabo Verde através da Konekta têm sido eficientes para uma Inclusão Digital de qualidade?

## 4. Objetivos do Trabalho

#### 4.1 Objetivo Geral

- Analisar as políticas públicas de inclusão digital disponíveis nas Praças da Cidade da Praia.

#### 4.2 Objetivos Específico

- Verificar se as pessoas que utilizam as praças digitais estão a ter benefício das tecnologias no seu dia-a-dia.
- Avaliar a qualidade das ofertas tecnológicas através das Praças Digitais existentes na Cidade da Praia.

#### 5. Hipóteses

H1. A relação acesso/disponibilidade em relação às praças digitais exclui alguns segmentos da população;

H2. O serviço prestado com as políticas públicas de promoção das praças digitais oferece qualidade.

## Capítulo I – Caracterização das Políticas Públicas

---

### 1. Políticas Públicas

Políticas públicas, são diretrizes, princípios norteadores de ação do poder público, regras e procedimentos para as relações entre poder público e sociedade, mediações entre atores da sociedade e do Estado. São, nesse caso, políticas explicitadas, sistematizadas ou formuladas em documentos (leis, programas, linhas de financiamentos) que orientam ações que normalmente envolvem aplicações de recursos públicos.

Nem sempre porém, há compatibilidade entre as intervenções e declarações de vontade e as ações desenvolvidas. Devem ser consideradas também as “não-ações”, as omissões, como formas de manifestação de políticas, pois representam opções e orientações dos que ocupam cargos, Teixeira<sup>1</sup> (2002, p.2).

Ele refere ainda, que as políticas públicas traduzem, no seu processo de elaboração e implantação e, sobretudo, em seus resultados, formas de exercício do poder político, envolvendo a distribuição e redistribuição de poder, o papel do conflito social nos processos de decisão, a repartição de custos e benefícios sociais.

Como o poder é uma relação social que envolve vários atores com projetos e interesses diferenciados e até contraditórios, há necessidade de mediações sociais e institucionais, para que se possa obter um mínimo de consenso e, assim, as políticas públicas possam ser legitimadas e obter eficácia.

Elaborar uma política pública significa definir quem decide o quê, quando, com que consequências e para quem. São definições relacionadas com a natureza do regime político em que se vive, com o grau de organização da sociedade civil e com a cultura política vigente. Nesse sentido, cabe distinguir “Políticas Públicas” de “Políticas Governamentais”.

Nem sempre “políticas governamentais” são públicas, embora sejam estatais. Para serem “públicas”, é preciso considerar a quem se destinam os resultados ou benefícios, e se o seu processo de elaboração é submetido ao debate público.

---

<sup>1</sup> [www.fit.br/home/link/texto/politicas\\_publicas.pdf](http://www.fit.br/home/link/texto/politicas_publicas.pdf), (consultado em 23/04/2012).



## 2. Modalidade de Políticas Públicas

Teixeira (2002, p.3) aponta ainda, que é importante considerar alguns tipos de políticas, para que se possa definir o tipo de atuação que se pode ter frente a sua formulação e implementação. Vários critérios podem ser utilizados, quanto à natureza ou grau da intervenção, podem ser estruturais que buscam interferir em relações estruturais como renda, emprego, propriedade etc. Conjuntural ou Emergencial, objetiva acalmar uma situação temporária, imediata.

Quanto à abrangência dos possíveis benefícios, universal que é para todos os cidadãos, segmental para um segmento da população, caracterizado por um fator determinado (idade, condição física, gênero etc.) e fragmentadas que são destinadas a grupos sociais dentro de cada segmento.

Quanto aos impactos que podem causar aos beneficiários, ou ao seu papel nas relações sociais, são elas: Distributivas, que visam distribuir benefícios individuais, costumam ser instrumentalizadas pelo clientelismo; Redistributivas que visam redistribuírem recursos entre os grupos sociais, buscando certa equidade, retiram recursos de um grupo para beneficiar outros, o que provoca conflitos e Regulatória que define regras e procedimentos que regulem comportamento dos atores para atender interesses gerais da sociedade, não visariam benefícios imediatos para qualquer grupo.

Já, Marin (2005, p.1)<sup>2</sup>, defende que as políticas públicas têm os seus ajustes ou alterações em conformidade com a contextualização da sociedade e as demandas dessa sociedade. O estado deve ser visualizado como um sistema em corrente permanente, internamente diferenciado, sobre o qual também repercutem diferentemente os princípios, as normas, as filosofias e valores, bem como as próprias necessidades e contradições da sociedade.

Ele destaca ainda, funções que sustentam as políticas públicas como o planejamento a formulação das políticas, orçamento – alocação de recursos para viabilização das políticas e execução que é a implementação ou operacionalização das medidas para realização das Políticas Públicas.

---

<sup>2</sup> [www.sinprodf.org.br/.../texto-3-concepção-de-políticas-públicas.pdf](http://www.sinprodf.org.br/.../texto-3-concepção-de-políticas-públicas.pdf), (consultado em 23/04/2012).

## Capítulo II – Caracterização da Cidadania Digital/ Qualidade

---

### 1. Conceito

A cidadania é um tema que ocupa o pensamento político desde as primeiras meditações dos politólogos gregos, realça ainda, que o facto da cidadania, tal como se manifesta na realidade concreta dos nossos dias, implica uma série de distinções referentes às posições múltiplas que o homem pode ocupar na comunidade política, Moreira (2006 p. 25,26).

Ele reforça ainda, que o conceito atual de cidadania encontra expressão na sua ideia de alternância no governo, dizendo os cidadãos governam e são governados alternadamente o cidadão é aquele que tem o poder de tomar parte na administração deliberativa ou judicial do Estado, Moreira (2006 p. 26).

Segundo ele, Aristóteles tinha uma noção de que a cidadania era uma aquisição recente e que representava um avanço em relação à ainda não esquecida submissão a chefes tribais e que esta cidadania em relação ao poder estava limitada na esfera da coação que era da sua própria natureza, Moreira (2006 p. 25).

Uma das definições da cidadania, definida por Neves *apud* Marshall (2010, p.144), como uma conceção vulgarmente aceite, oriunda da teoria política e que refere-se aos direitos e deveres de um membro de um Estado-Nação ou de uma cidade. A ideia de cidadania surgiu na Grécia antiga onde encontrou a sua primeira expressão institucional na Polis grega, em Atenas do século V ao IV a.C., desde então, a evolução e implicação do conceito tem sido notória.

Entretanto, Rezende e Câmara<sup>3</sup> (2001), descrevem que a cidadania é notoriamente um termo associado à vida em sociedade. Sua origem está ligada ao desenvolvimento das pólis gregas, entre os séculos VIII e VII a.C. A partir de então, tornou-se referência aos estudos que enfocam a política e as próprias condições de seu exercício, tanto nas sociedades antigas quanto nas modernas.

---

<sup>3</sup> <http://site.unitau.br/scripts/prppg/humanas/download/aevolucao-N2-2001.pdf>, (consultado em 11/01/2012).

Por outro lado, as mudanças nas estruturas socioeconómicas, incidiram, igualmente, na evolução do conceito e da prática da cidadania, moldando-os de acordo com as necessidades de cada época. A palavra digital<sup>4</sup> deriva de dígito, que por sua vez procede do latim *digitus*, significando dedo. Desde que a humanidade desenvolveu o processo de contagem, os dedos foram os instrumentos mais simples e eficientes para contar pequenos valores. O sistema de numeração indo-arábico, o mais usado atualmente, é um sistema de base dez, pois são dez os dedos das duas mãos dos seres humanos. Muitos outros sistemas de numeração usam a base decimal, pois serviam para simbolizar a contagem com os dedos.

Normalmente com os dedos só é possível contar valores inteiros. Por causa dessa característica, a palavra digital também é usada para se referir a qualquer objeto que trabalha com valores discretos. Ou seja, entre dois valores considerados aceitáveis existe uma quantidade finita de valores aceitáveis.

Digital não é sinónimo de eletrónico: por exemplo, o computador eletrónico pode ser chamado de digital porque trabalha com o sistema binário, que é simbolizado por uma sequência finita de zeros e uns, qualquer que seja o tipo de dados.

Hoje em dia, porém, não se consegue desvincular a palavra "digital" do sistema informático e de tecnologias ligadas à computação, como, por exemplo, "transmissão digital".

A introdução da tecnologia digital na radiodifusão é vista, potencialmente, por especialistas como uma verdadeira revolução, que irá criar um novo meio de comunicação.

Schwarzelmuller (2010, p.1), defende que a inclusão digital que vem sendo praticada, tem abordado, em sua maioria, apenas a necessidade de fazer com que o cidadão aprenda a usar as tecnologias com o objetivo de inseri-lo no mercado de trabalho.

Takahashi (2000) considera que para alcançar a inclusão digital da maioria da população será necessária uma política de universalidade do acesso à Internet. Porém, acesso não significa apenas conexão física e acesso ao *hardware*, ou melhor, não é o acesso à tecnologia que promoverá a inclusão, mas sim a forma como essa tecnologia vai atender às necessidades sociais das comunidades locais, com uma apropriação crítica, pois o papel mais importante do processo de inclusão digital deve ser a sua utilidade social.

---

<sup>4</sup> [http://pt.wikipedia.org/wiki/Circuito\\_digital](http://pt.wikipedia.org/wiki/Circuito_digital), (consultado em 21/05/2012).

Ainda Schwarzelmuller (2010, p.1), refere que terá de haver uma mudança na maneira de “ver” a tecnologia, não apenas como um instrumento solucionador imediato de problemas, mas um conjunto de ações integradas e abrangentes que através de uma apropriação crítica provoque mudanças comportamentais perante a própria tecnologia.

## 2. As Potencialidades da Internet no Âmbito da Cidadania Digital

Na sociedade da informação, ambiente globalizado baseado em comunicação, informação, conhecimento e aprendizagem, o papel da disseminação da informação torna-se fundamental para a construção/consolidação do conhecimento e para a formação do cidadão, Oliveira (2000).

Silveira (2001) considera que as tecnologias da informação e comunicação (TIC) trazem a possibilidade de democratização e universalização da informação, com grande potencialidade para diminuir a exclusão social, embora paradoxalmente tenham produzido, nos Países não desenvolvidos, um novo tipo de exclusão, a digital. O resultado de uma revolução tecnológica em geral, só fica evidente quando esta já se alastrou reconfigurando a sociedade.

O autor afirma, ainda que, quem está desconectado desconhece o oceano informacional, ficando impossibilitado de encontrar uma informação básica, de descobrir novos temas, de despertar para novos interesses.

Esta ideia é reforçada por Stockinger <sup>5</sup>(2001, p.67), Comunicação é o gerador, variador e estabilizador de estruturas e processos sociais, relações sociais se constituem exclusivamente de comunicações, apenas comunicação é capaz de comunicar.

Takahashi (2000), define que na era da internet, o governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrónicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis.

A criação e manutenção de serviços equitativos e universais de atendimento ao cidadão contam-se entre as iniciativas prioritárias da ação pública. Ao mesmo tempo, cabe ao sistema político promover políticas de inclusão social, para que o salto tecnológico tenha paralelo quantitativo e qualitativo nas dimensões humana, ética e económica.

Freire (2002, p.11) <sup>6</sup>, defende que mais que organizar e processar conhecimento científico, como antes dos primórdios da ciência da informação, será importante prover seu

---

<sup>5</sup> <http://bocc.ubi.pt/pag/stockinger-gottfried-teoria-sociologica-comunicacao.pdf>, (consultado em 04/10/2012).

acesso público através das mais diversas formas e dos mais diversos canais de comunicação, de maneira que essa nova força de produção social possa estar ao alcance dos seus usuários potenciais.

Esse posicionamento atual da ciência da informação, como facilitadora da comunicação do conhecimento, principalmente nos países em desenvolvimento é indispensável quando se defronta com a realidade, o que está a definir o aumento ou redução da desigualdade social é justamente o nível de utilização do conhecimento e sua aplicação, hoje, de forma inalienável, via TICs.

A educação para a informação está, portanto, no cerne de uma nova e desejada sociedade “incluída”, que seja amparada na consideração “cuidadosa” de uma educação que envolva novas e ousadas abordagens relacionadas ao acesso à informação por meio das TICs. Freire (2002, p.11)

Segundo o Programa Estratégico para a Sociedade da Informação - P.E.S.I (2005, pp. 17,18,19), o crescimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) está na base do desenvolvimento de uma sociedade crescentemente baseada na informação e no conhecimento e do processo de globalização. Este fenómeno global está a ter um profundo impacto transformacional a nível económico e social e será determinante para o desenvolvimento sustentável dos países.

Realça ainda, que o simples investimento em TIC é insuficiente se não for acompanhado de transformações sociais, legislativas, económicas e organizacionais, isto é, se para além da perspectiva tecnológica não houver uma atuação mais abrangente no sentido da criação de uma Sociedade da Informação. Embora a tecnologia de processamento e comunicação digital de informação seja o substrato da nova fase de desenvolvimento, a aposta fundamental e sustentável passa pela cibercidadania, isto é, pela democratização e massificação do processo digital e pela construção de novas formas de organização socioeconómica e de governação.

### 3. Qualidade

As principais referências que foram utilizadas para abordar o tema ou conceito de qualidade, seguiram as orientações de Rocha (2011), Ferrell e Hartline (2006).

---

<sup>6</sup> [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652005000100004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000100004), (consultado em 03/05/2012).

De acordo com Rocha (2011, p.5), a qualidade vem, há muito tempo, deixando de ser um diferencial no mercado para ser uma questão de sobrevivência para as organizações. O consumidor, cada vez mais exigente, leva-as a buscar métodos que direcionem seus processos e sua gestão a qualidade, garantindo, assim, a geração de valor e a competitividade da empresa. A definição de qualidade constante e preventiva começou durante a Segunda Guerra Mundial, onde dados estatísticos começaram a ser usados para controle de qualidade na indústria bélica. A partir daí, essa concepção de qualidade espalhou-se pelas indústrias de todas as áreas.

Marshall Junior et al. *apud* Rocha (2011, p.7) refere que o tema gestão da qualidade é dinâmico, sendo sua evolução fruto da interação dos diversos fatores que compõem a estrutura organizacional e sua administração. Alguns fatores estruturais e tendências apontam para ciclos de vida e perfis quantitativos com influência decisiva nos paradigmas vigentes, pois, criam desafios e transformações multidisciplinares na gestão organizacional, causando impactos surpreendentes na gestão da qualidade; afetam a estruturação, a abrangência, os conceitos e o portfólio de competências, conhecimentos, habilidades, ferramentas, técnicas e metodologias; expandem as fronteiras atuais e interligam áreas do saber e de especialização em um novo conceito da qualidade, diversificado e holístico.

Segundo Rocha (2011, p.12), existem várias classificações para os diversos períodos ou eras da qualidade, na qual cada época apresentava uma peculiaridade e eram divididas da seguinte forma: era da inspeção; era do controle estatístico da qualidade; era da garantia da qualidade e a era da qualidade total.

O conceito qualidade pode ser desdobrado em elementos básicos, como (1) Desempenho – refere-se às características operacionais básicas do produto; (2) Características – são as funções secundárias do produto, que suplementam seu funcionamento básico; (3) Confiabilidade – reflete a probabilidade de mau funcionamento de um produto; (4) Conformidade – refere-se ao grau em que o projeto e as características operacionais de um produto estão de acordo com padrões preestabelecidos; (5) Durabilidade – refere-se à vida útil de um produto, considerando suas dimensões econômicas e técnicas; (6) Atendimento – refere-se à rapidez, cortesia, facilidade de reparo ou substituição; (7) Estética – refere-se ao julgamento pessoal e ao reflexo das preferências individuais, Rocha *apud* Garvin (2011, p.21).

Os grandes mestres da qualidade definem o conceito de qualidade dentro de seus respectivos princípios, de acordo com Rocha *apud* Garvin (2011, p.23) qualidade existe há muito tempo, mas recentemente emergiu como forma de gestão. Essa nova abordagem é

resultante de um processo evolutivo e vem passando novamente por uma evolução considerável nas organizações do primeiro mundo. E Moller *apud* Rocha (2011, p.23) concebe a qualidade como integrada por dois fatores: a qualidade técnica e a qualidade humana. A qualidade técnica: visa satisfazer às exigências e às expectativas concretas, como, por exemplo, tempo, qualidade, finanças, taxa de defeitos, função, durabilidade, segurança, garantia. A qualidade humana, por sua vez, visa satisfazer às expectativas e desejos emocionais, como lealdade, comprometimento, consistência, comportamento, credibilidade, atitudes, atenção. É importante ressaltar que os conceitos de "qualidade técnica" e de "qualidade humana" são complementares.

Para Ferrell e Hartline (2006, p.132) qualidade é um termo relativo que se refere ao grau de superioridade dos bens ou serviços, ela é relativa porque só pode ser julgada em comparação com produtos concorrentes ou quando é comparada a um padrão interno de excelência.

Oferecer uma qualidade superior dia após dia é uma das coisas mais difíceis que qualquer organização pode fazer com regularidade, por isso durante as décadas de 1980 e 1990 iniciativas e estratégias como o gerenciamento de qualidade total, a ISO 9000<sup>7</sup>, foram muito bem-sucedidas em mudar a maneira como as empresas pensavam da qualidade, Ferrell e Hartline (2006, p.134).

---

<sup>7</sup> **ISO 9000** designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão. Disponível em: [http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9000](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000) (consultado em 24/10/2012).

## Capítulo III – Internet em Cabo Verde

---

### 1. O papel da Internet em Cabo Verde

O Programa do Governo e as Grandes Opções do Plano atribuem um papel relevante à sociedade da informação e do conhecimento na melhoria da competitividade da economia Cabo-verdiana, nomeadamente pelas oportunidades que oferece de alteração das relações entre os cidadãos e o Estado e de reinvenção da organização do Estado.

O Governo entende que este objetivo poderá ser alcançado com adoção de uma nova fase de desenvolvimento da Internet, suportada na implementação de novas tecnologias de rede. E nesta perspectiva, o Governo resolveu criar a Comissão Interministerial para Inovação e Sociedade de Informação, na dependência direta do Primeiro-ministro, terá um núcleo operacional denominado Núcleo Operacional da Sociedade de Informação, abreviadamente designado NOSi<sup>8</sup>.

O NOSi terá a natureza de estrutura para projeto a que se refere o Decreto-Lei nº 6/93, de 1 de Março, na redação dada pelo Decreto-Lei nº 39/96, de 14 de Setembro. A sua gestão é confiada a uma Unidade de Coordenação, composta por três membros, sendo um gestor e dois coordenadores adjuntos, nomeados em comissão ordinária de serviço, ou contratados pelo Primeiro-ministro (Lei nº6/93).

Segundo o Gestor do NOSi, Jorge Lopes, os ganhos da governação eletrónica são inquestionáveis e granjeiam prestígio a nível interno e internacional. As TIC- Tecnologias da Informação e Comunicação - foram assumidas como ferramenta fundamental da boa governação. Importa agora que tenham um forte efeito indutor no empreendedorismo e no desenvolvimento empresarial, na perspectiva de internacionalização, com olhos postos noutros mercados, tirando assim partido do capital de confiança gerado pela governação eletrónica de Cabo Verde, já tido como referência internacional.

Aliás, os desafios da atualidade recomendam adaptação do modelo de estrutura do NOSi, de forma a responder os desafios com mais eficácia e eficiência, exigindo sua transformação orgânica enquanto estrutura coordenadora das políticas para a sociedade da informação preconizados pelo Governo; mobilizar a sociedade da informação através da promoção de atividades de divulgação, qualificação e investigação.

---

<sup>8</sup> [www.nosi.cv](http://www.nosi.cv), (consultado em 16/02/2012).



Os dados recentes publicados pelo Jornal a Nação<sup>9</sup>, mostram que, Cabo Verde é um dos 13 Países da Costa Ocidental de África ligados, desde o dia 11 de Maio de 2012, ao sistema de cabo submarino de fibra óptica WACS (Western African Cable System), que se estende da África do Sul ao Reino Unido.

O projeto, com capacidade superior a 5.12 Terabits/s e 17.200 km de extensão, unindo Cidade do Cabo a Londres, custou 650 milhões de dólares ao consórcio West Africa Cable System (WACS) e à Alcatel-Lucent Submarine Networks.

Cabo Verde aderiu ao projeto há cerca de três anos, através da CV Telecom, com 25 milhões de dólares. Segundo um comunicado dessa companhia, tal investimento demonstra o engajamento da CVT no “desenvolvimento efetivo” das comunicações em Cabo Verde.

Para além do arquipélago, este novo cabo submarino foi “amarrado” também em Portugal, Canárias, Gana, Côte d’Ivoire, Nigéria, Angola, Camarões, RD Congo, República do Congo, Togo e Namíbia.

No caso deste arquipélago, o novo cabo submarino virá resolver estruturalmente, e em definitivo, o problema da continuidade e da segurança das comunicações internacionais entre Cabo Verde e o mundo.

Os promotores do Western African Cable System, garantem também que este novo cabo vai permitir aos utentes cabo-verdianos aceder com maior rapidez à Internet de banda larga, além de garantir maior segurança.

Segundo dados do estudo Compêndio das Estatísticas dos Mercados de Serviços Públicos das Comunicações Eletrónicas em Cabo Verde elaborada pela ANAC, (2011) de uma forma geral, as medidas regulatórias que têm sido tomadas desde a abertura do mercado, trouxeram uma outra dinâmica ao sector das Comunicações eletrónicas sector, sendo no entanto perceptível que muito há por fazer ainda em matéria de concorrência.

As comunicações móveis continuam a liderar o crescimento, com uma penetração de 81%, sendo notória a tendência de estabilização desse crescimento a medida que a penetração aumenta, como se pode constatar na figura 1.

O número de assinantes de serviço fixo cresceu face ao ano de 2010 tendo atingido o maior número de acessos de sempre, atingindo mais de 74 mil no final de 2011. A figura seguinte mostra a evolução do número de utilizadores nos diversos serviços desde 2000 a 2011.

---

<sup>9</sup> [www.anacao.cv](http://www.anacao.cv), (consultado em 14/05/2012).

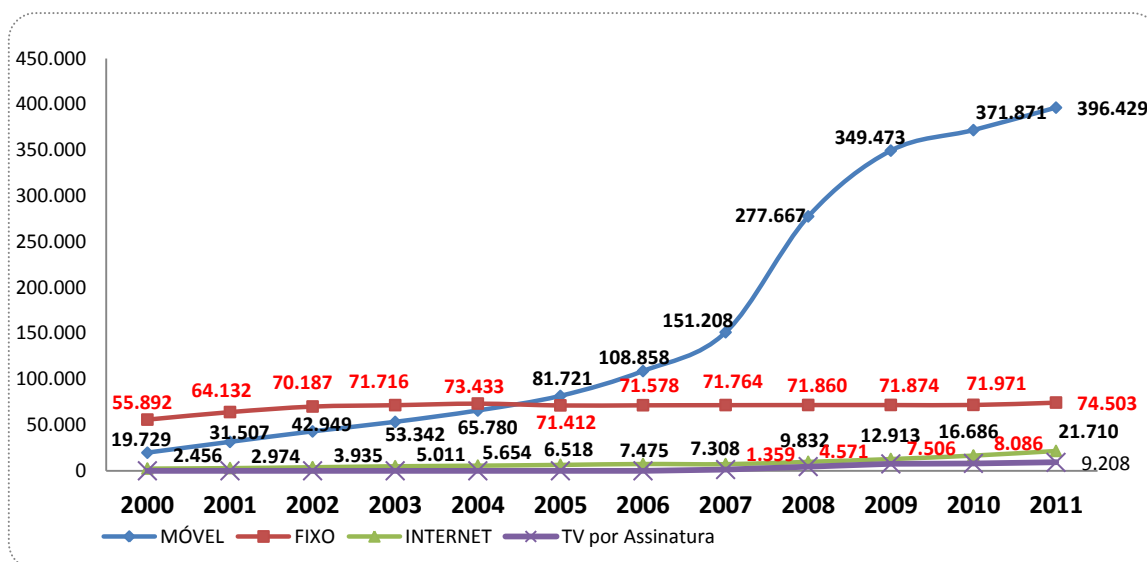


Figura1: Gráfico evolutivo dos serviços de Comunicações Eletrónicas de 2000 a 2011  
Fonte: ANAC (2011)

Pelo gráfico da figura 1, nota-se o afastamento da curva relativa ao serviço móvel em relação aos outros serviços, o que prova o grande potencial do mercado móvel para prestação de diferentes tipos de serviços.

Por seu lado, o serviço de internet tem mantido um crescimento acentuado em matéria de número de utilizadores, enquanto o serviço de televisão por assinatura também tem crescido.

## 1.1 Evolução dos Serviços que sustentam a Internet em Cabo Verde

### 1.1.2 Serviço de Telefone Fixo

O serviço fixo tradicional atingiu o maior número de acessos de sempre, tendo batido o recorde registado em 2004, atingindo em Dezembro de 2011 o número de 74.503 atingindo uma penetração acima dos 15%, um valor considerável no contexto do continente africano, mas ainda baixo se comparados com outras paragens.

Em relação a 2010 o crescimento foi de 3,4% provavelmente impulsionado pelo aumento de assinantes do serviço ADSL por parte de pessoas que não possuíam uma linha fixa. De salientar que ainda assim destes 74.503 acessos, 5.036 são linhas digitais equivalentes.

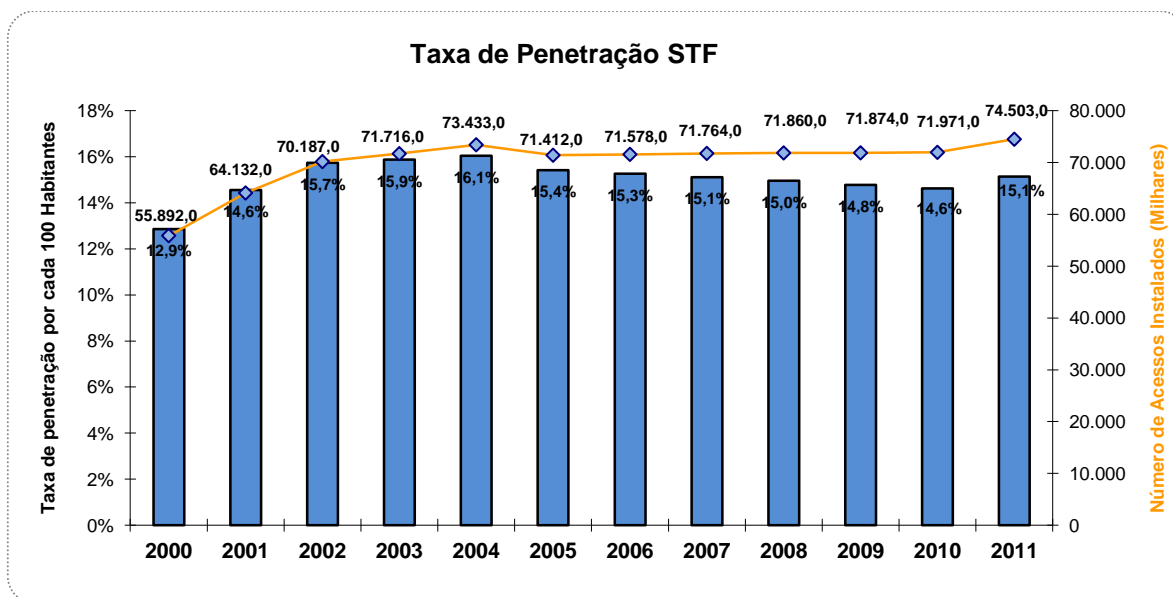


Figura2: Taxa de penetração do serviço de telefone fixo (acessos analógicos e digitais)  
Fonte: ANAC (2011)

Apesar de em 2011 ter entrado em atividade um operador de serviço VoIP<sup>10</sup> fixo e nómada, os valores aqui apresentados são apenas relativos ao serviço fixo tradicional.

### 1.1.3 Serviço de Telefonia Móvel

Ainda de acordo com os estudos da ANAC (2011), no final de 2011 os dados indicavam a existência 396.429 assinantes do serviço móvel contra 371.871 assinantes em 2010, representando um crescimento de 6%, o que equivale a uma penetração acima de 80 assinantes por cada 100 habitantes. O assinante pré-pago domina de forma categórica no mercado móvel cabo-verdiano.

O gráfico da figura 3 apresenta a evolução do número de assinantes e a penetração do serviço móvel de 2000 a 2011.

<sup>10</sup> Voz sobre IP, também chamada de VoIP (*Voice over Internet Protocol*), telefonia IP, telefonia Internet, telefonia em banda larga ou voz sobre banda larga é o roteamento de conversação humana usando a Internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no Protocolo de Internet, tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados.(consultado em 07-10-2012)

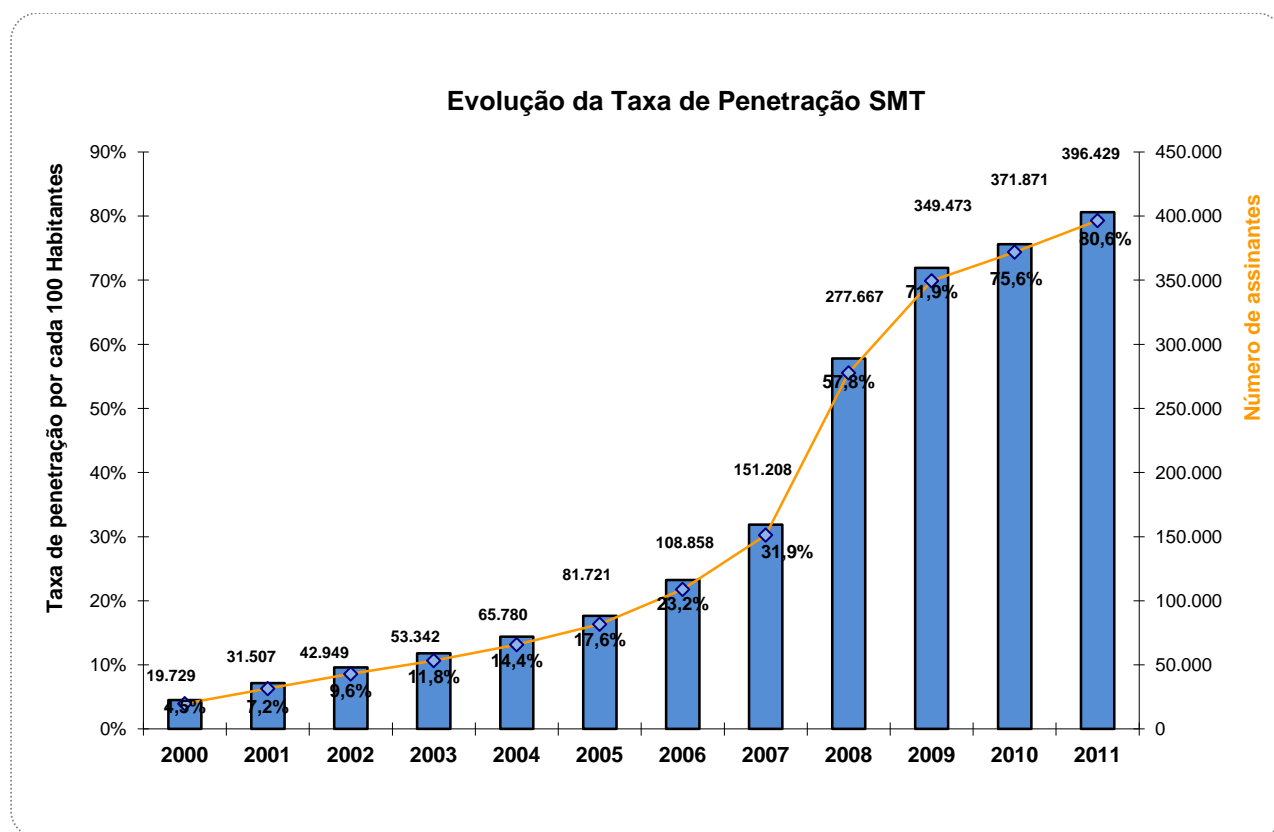


Figura 3 - Penetração da taxa de penetração SMT  
Fonte: ANAC (2011)

O mercado móvel demonstra ser de grande potencial com a penetração que regista neste momento, demonstrando que há condições para que plataformas de prestação de serviços podem aproveitar o alcance que esse mercado pode ter em Cabo Verde.

A evolução para a 3ª geração, 3G<sup>11</sup>, abre enormes expectativas para este mercado, alargando de forma inequívoca a gama de serviços que possam ser prestados nas redes móveis.

<sup>11</sup> O padrão **3G** é a **terceira geração** de padrões e tecnologias de telefonia móvel, substituindo o 2G. É baseado na família de normas da União Internacional de Telecomunicações (UIT), no âmbito do Programa Internacional de Telecomunicações Móveis (IMT-2000). (consultada em 07-10-2012).

### 1.1.4 Serviço de Internet

No acesso aos serviços de internet, houve um crescimento em 2011 face a 2010 de 21,6%, o que é de facto considerável, sendo que o número de assinantes está acima dos 21 mil.

Reconhece-se que tem havido um esforço na melhoria da qualidade e nos preços, mas pelas estatísticas das reclamações recebidas pela ANAC em 2011, ainda há grandes constrangimentos a serem ultrapassados.

No gráfico da figura 4 nota-se que a tecnologia de acesso fixo via ADSL<sup>12</sup> continua a ser claramente dominante, visto que o acesso *wireless* via Wi-fi<sup>13</sup> embora tenha crescido 21% ainda é bastante baixo, e o número de acesso via *dial up*<sup>14</sup> já é residual apesar de ainda se registar 378 assinantes.

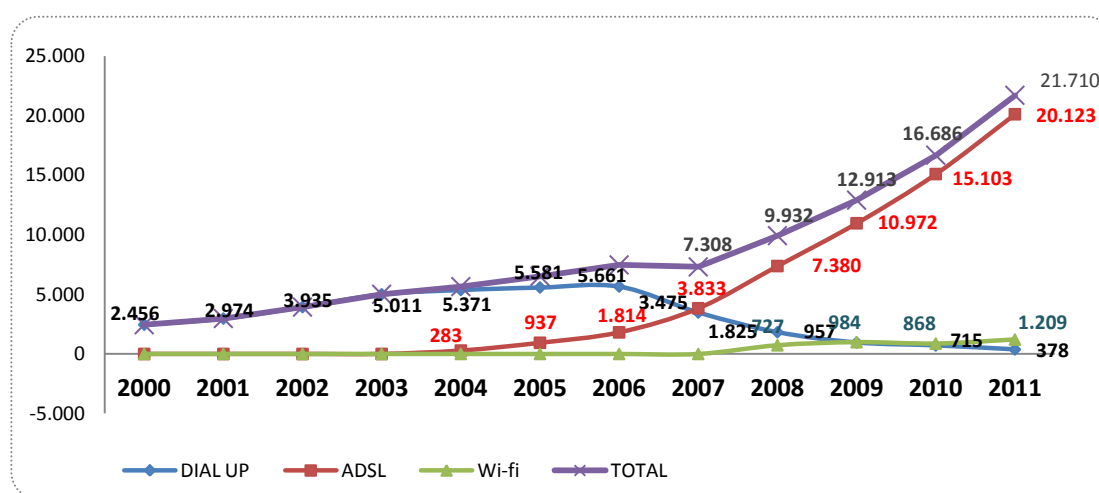


Figura 4 – Evolução do número de assinantes de internet em Cabo Verde

Fonte: ANAC (2011)

<sup>12</sup> **Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)** é um formato de DSL, uma tecnologia de comunicação de dados que permite uma transmissão de dados mais rápida através de linhas de telefone do que um modem convencional pode oferecer, disponível em: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Asymmetric\\_Digital\\_Subscriber\\_Line](http://pt.wikipedia.org/wiki/Asymmetric_Digital_Subscriber_Line) (consultada em 07-10-2012).

<sup>13</sup> Wi-Fi (pronúncia em português /uaifai/) é uma marca registrada da *Wi-Fi Alliance*, que é utilizada por produtos certificados que pertencem à classe de dispositivos de rede local sem fios (WLAN) baseados no padrão IEEE 802.11, disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Wi-Fi> (consultado em 07-10-2012).

<sup>14</sup> Conexão por **linha comutada** ou **dial up** (as vezes apelidada de **Banda estreita** em alusão a conexão Banda larga), é um tipo de acesso à Internet no qual uma pessoa usa um modem e uma linha telefónica para se ligar a um nó de uma rede de computadores do provedor de Internet (ISP, do inglês *Internet Service Provider*), disponível em: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Linha\\_discada](http://pt.wikipedia.org/wiki/Linha_discada) (consultado em 07-10-2012).

As contrariedades dos operadores *Wi-Fi* resultam acima de tudo da dificuldade de acesso às infra-estruturas base, nomeadamente por causa de preços ainda pouco competitivos dos circuitos alugados e da não existência de oferta grossistas de banda larga.

No final de 2011, as redes de comunicações móveis terrestres evoluíram para terceira geração (3G), sendo que em apenas um mês o número de clientes com sessões iniciadas ultrapassou os 15 mil, o que claramente é um prenúncio de uma nova dinâmica neste mercado, demonstrando que é neste tipo de acesso que reside o maior potencial de crescimento do acesso a Banda Larga, não só pela mobilidade e qualidade, mas também devido à alta penetração das redes móveis no país.

## Capítulo IV – Estudo de caso: Praças Digitais Konekta na Cidade da Praia

---

### 1. Contextualização

A cidade da Praia é a capital de Cabo Verde, País/Arquipélago no Oceano Atlântico, a oeste do Senegal, está localizada a sul da ilha de Santiago, é também sede do Município do mesmo nome.

A vila da Praia de Santa Maria surgiu em 1615<sup>15</sup>, quando se deu o início do povoamento de um planalto situado perto de uma praia (praia de Santa Maria) que oferecia boas condições para navios. Inicialmente utilizada como porto clandestino (para que não se pagassem as taxas aduaneiras na então capital, Ribeira Grande) a localidade foi progressivamente adquirindo características de uma vila com a gradual fuga das populações da Ribeira Grande, aquando do declínio desta última. A passagem oficial da capital de Ribeira Grande para Praia de Santa Maria deu-se em 1770.

Ao longo da História de Cabo Verde houve sucessivas propostas de transferências da capital de Praia para outros sítios, sendo a última a proposta da mudança para Mindelo durante o séc. XIX. As sucessivas administrações portuguesas nunca mostraram interesse em mudar a capital de Cabo Verde. Através de um decreto de 1858, com a elevação do estatuto de vila para cidade, Praia ficou definitivamente a capital de Cabo Verde, concentrando as funções de centro político, religioso e económico.

Durante a administração portuguesa, só o planalto central (chamado *Plateau*) é que era considerado como parte integrante da cidade, digno de ser urbanizado e concentrando os serviços. Foi só depois da independência que se aceitou a realidade que a cidade da Praia já englobava também todos os bairros circundantes. Depois da independência a cidade sofreu um *boom* demográfico, e em trinta anos quadruplicou a sua população, recebendo movimentos migratórios de todas as ilhas, e contribuindo para que a ilha de Santiago passasse a ter metade da população de Cabo Verde, e que o Município da Praia passasse a ter um quarto, e para que a cidade da Praia passasse a ter um quinto.

Na cidade da Praia, Charles Darwin, cientista inglês, fez recolhas para a sua obra “a origem das espécies” (1859); Vasco da Gama (1468), navegador português, esteve de

---

<sup>15</sup> <http://www.camaramunicipaldapraia/>, (consultado em 17/07/2012).

passagem rumo à descoberta do caminho marítimo para a Índia, Christopher Columbus (1451) também esteve de passagem durante a sua viagem pela descoberta de novos mundos; a Companhia de Grão-Pará e Maranhão do Brasil, através da Companhia de Cabo Verde e de Cacheu (1680), teve uma intervenção importante no fomento da atividade comercial no continente americano.

A recuperação, a preservação e a valorização do património cultural da Cidade da Praia é uma grande oportunidade para o desenvolvimento cultural, económico e social do Município. Permite reforçar a identidade, aumentar a auto-estima dos munícipes para com a sua cidade e promover e desenvolver a economia local através do binómio cultura-turismo.

### 1.1 Uma cidade com crescimento rápido

Praia acolhe cerca de um quarto da população residente o que a transforma no maior centro urbano, com a maior concentração de quadros de nível médio e superior sendo ainda o maior centro académico do país.

A cidade tem tido um crescimento demográfico acentuado bem acima da média nacional (3% contra 1,2% a nível nacional) e regista a maior densidade populacional do país.



Figura 5 – Evolução da População do Município da Praia  
Fonte: Câmara Municipal da Praia (CMP)

O rápido crescimento demográfico acentuado pelo êxodo rural, migrações de outras ilhas e mais recentemente pela imigração proveniente da África Ocidental, conduziram a um crescimento urbano caótico, enorme deficiência no planeamento e na gestão racional do solo, favorecendo o crescimento de construções clandestinas, num ambiente de grande défice de



habitação, (sobretudo, para as camadas mais pobres e de baixo rendimento) e forte pressão sobre as infraestruturas básicas de água, energia e saneamento.

### 1.1.2 A maior economia do País

Praia é geomorfologicamente constituída por um conjunto de achadas, vales circundantes e uma extensa linha de costa. É a cidade que alberga a sede da administração central, as instituições de soberania e os principais centros de negócios. Nessa qualidade, é a sala de visita de toda a Nação Cabo-verdiana, uma referência interna e externa incontornável.

Como centro urbano de primeiro nível, a Praia alberga cerca de metade da população da ilha de Santiago 131.602 habitantes<sup>16</sup>, concentra as maiores economias de aglomeração e, portanto, as maiores oportunidades de negócios, a custos mais baixos em termos globais.

À semelhança do resto do país, na Praia predominam as atividades económicas ligadas ao sector terciário, com especial destaque para o comércio, os transportes, as comunicações, os serviços financeiros, serviços governamentais e o turismo, sobretudo turismo de negócio e eventos.

## 2. Origem das Praças Digitais

Konekta<sup>17</sup> enquadra-se no Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI), que visa, entre outros, garantir a acessibilidade para todos, fomentar a coesão digital e estimular a presença universal, através do desenvolvimento de infra-estruturas de comunicações nacionais e da conectividade em banda larga.

Tem permitido aos cabo-verdianos o acesso gratuito à Internet sem fios a partir de pontos estratégicos e das praças públicas municipais. Promovido o acesso massificado à internet ligando o país em rede internamente e com o exterior, possibilitado o acesso aos serviços públicos *online* e maior acesso às informações e ao conhecimento.

Neste momento já foram instaladas 35 praças Konekta, em todo o território Nacional de Cabo Verde.

---

<sup>16</sup> [www.ine.cv](http://www.ine.cv) INE, (Censo 2010), (consultado em 17/07/2012).

<sup>17</sup> [http://www.nosi.cv/index.php?option=com\\_content&view=article&id=500%3Apracas-digitais-konekta-em-todas-as-ilhas-do-pais&catid=36%3Adestaques1&Itemid=96&lang=pt](http://www.nosi.cv/index.php?option=com_content&view=article&id=500%3Apracas-digitais-konekta-em-todas-as-ilhas-do-pais&catid=36%3Adestaques1&Itemid=96&lang=pt), (consultado em 30/01/2012).

Como mostra o mapa abaixo, as praças estão distribuídas dessa forma, tendo essa abrangência:



Figura 6: Localização das Praças Digitais Konekta  
Fonte: NOSi (2012)

No momento já abrange quase todos os Municípios, estando a Konekta sensivelmente uma praça em cada um desses municípios:

- **Konekta** CEJ Praia; **Konekta** NOSi; **Konekta** Órgãos
- **Konekta** Parque 5 Julho; **Konekta** Praça Alexandre Albuquerque
- **Konekta** Praça Ártica; **Konekta** Praça Assomada
- **Konekta** Praça Brava; **Konekta** Praça Calabaceira
- **Konekta** Praça Cidade Velha; **Konekta** Praça DECM
- **Konekta** Praça Espargos; **Konekta** Praça Campus de Palmarejo
- **Konekta** Praça Jorge Barbosa; **Konekta** Praça Mosteiros
- **Konekta** Praça Nova; **Konekta** Praça Palmeira
- **Konekta** Praça Cruz de Papa; **Konekta** Praça Paul
- **Konekta** Praça Ribeira Brava; **Konekta** Praça Ribeira Grande
- **Konekta** Praça São Domingos; **Konekta** Praça São Miguel
- **Konekta** Praça Sal Rei; **Konekta** Praça São Filipe
- **Konekta** Praça Santa Cruz; **Konekta** Praça Santa Maria

- **Konekta** Praça Tarrafal Santiago **Konekta** Praça Dr. António Lereno da Escola Grande do Plateau
- **Konekta** Pracinha Igreja São Vicente; **Konekta** Praça Bairro Craveiro Lopes

A Cidade da Praia no momento contém maior número de praças digitais, e de acordo com o *site* da CMP é um investimento importante porque faz a info-inclusão. Há a capacidade de serem aproveitadas as novas tecnologias e utilizar a Internet, ingressar com o mundo através de uma praça digital.

## 2.1 Gênese do Projeto Konekta

Das informações recolhidas junto do Gestor do NOSi, tem por finalidade ou objetivo combater a infoexclusão, facilitar o acesso ao conhecimento e é considerada a porta aberta ao cidadão para conhecer e dar a conhecer o País, Cabo Verde, e para reforçar de acordo com a entrevista feita também ao Técnico da Câmara Municipal da Praia, considera o projeto o ponto de acesso livre ao conhecimento, em que pretende garantir a acessibilidade para todos, fomentar a coesão digital e estimular a presença universal, isso através do desenvolvimento de infra-estruturas de comunicações nacionais e da conectividade em banda larga.

## 2.2 Parceria e Financiamento das instalações das Praças Digitais

Ainda de acordo com os entrevistados, o NOSi, junto com outros parceiros desenvolveu a solução da criação dessas praças, ele faz a instalação e a operação corrente, mas os equipamentos indicados por eles são conseguidos pelas Câmaras ou por outras instituições através de financiamentos próprios ou em cooperações.

O custo médio de uma instalação de um *hotspot*<sup>18</sup>, sai num montante de 445 mil escudos Cabo-Verdianos.

---

<sup>18</sup> Hotspot (do inglês *hot*, quente e *spot*, ponto) é o nome dado ao local onde a tecnologia Wi-Fi está disponível. São encontrados geralmente em locais públicos como cafés, restaurantes, hotéis e aeroportos onde é possível conectar-se à Internet utilizando qualquer computador portátil que esteja preparado para se comunicar em uma rede sem fio do tipo Wi-Fi, disponível em [http://pt.wikipedia.org/wiki/Hotspot\\_\(Wi-Fi\)](http://pt.wikipedia.org/wiki/Hotspot_(Wi-Fi)) (consultado em dia 04-10-2012).

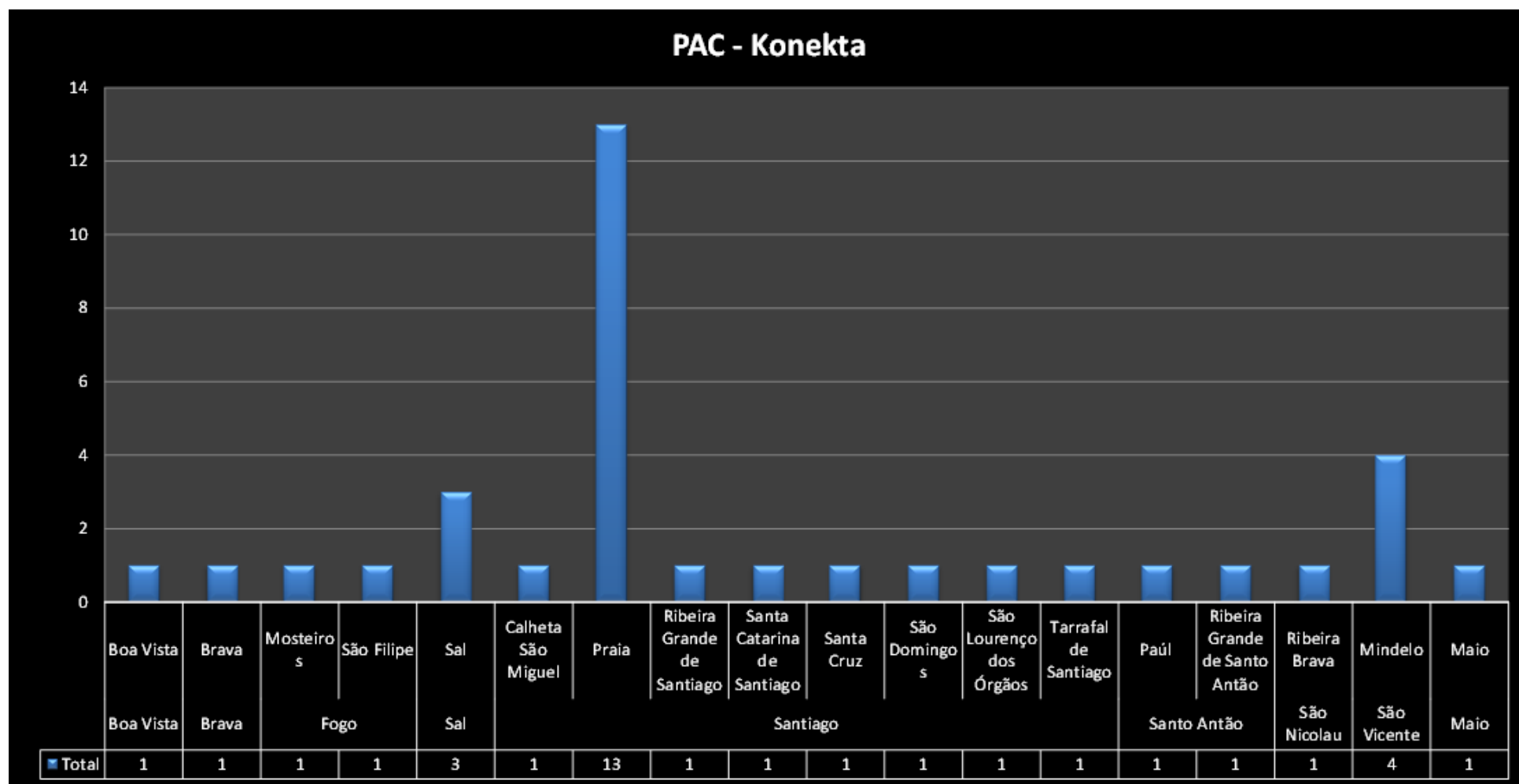


Figura 7: Distribuição das Praças por regiões  
 Fonte: NOSi (2012)

### **3. Metodologia de Pesquisa**

Nesta secção são abordados os aspetos metodológicos utilizados para a execução dos objetivos propostos para esta investigação. Incluem-se unidades de análise, tipo de pesquisa, coleta de dados e tratamento de dados.

O método utilizado para o desenvolvimento da pesquisa segue as recomendações de Ruiz (1996), Gil (1991), Marconi e Lakatos (2001), Sampieri, Collado e Lucio (2006), no que se refere ao tipo de pesquisa, os objetivos da sua finalidade, a aplicação dos questionários e das entrevistas.

Quanto à forma de abordagem é qualitativa e quantitativa, em que qualitativa segundo Gil, consiste na interpretação dos fenómenos e atribuição de significados são básicos, não requer o uso de métodos e técnicas de estatísticas e quantitativa que ele também considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classifica-los e analisá-los. Enquanto, Sampieri, Collado e Lucio (2006, p.18), definem como modelo misto, uma pesquisa que oscila entre os esquemas de pensamento indutivo e dedutivo, constitui o maior nível de integração entre a pesquisa qualitativa e quantitativa.

Quanto aos objetivos é uma pesquisa descritiva, Gil (1991), refere-se que visa descrever as características de determinada população ou fenómeno, a aplicação desse método teve como objetivo analisar e interpretar um conjunto de variáveis como a idade, o sexo, nível de utilização de computador, número de frequência de utilização das praças, a qualidade do sinal, o grau de motivação nas redes sociais, que agem diretamente na avaliação da qualidade das políticas públicas de inclusão digital, das praças digitais Konekta para os utilizadores.

Sampieri, Collado e Lucio (2006, p.101), defendem que nas pesquisas descritivas, se medem, avaliam ou coletam dados sobre diversos aspetos, dimensões ou componentes do fenómeno a ser pesquisado, no ponto de vista científico descrever é coletar dados, sendo para os quantitativos medir e para os qualitativos coletar informações.

Nos procedimentos de aplicação dos instrumentos de recolha, optou-se pela observação direta extensiva, aplicação de questionários, realização de entrevistas. Marconi e Lakatos (2001, p.107) definem que a observação é utilizada para a obtenção de determinados aspetos da realidade e esta modalidade consiste não apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos, observou-se preferencialmente as praças digitais que tivessem maior número de utilizadores e os horários de maior afluência. Foram aplicadas as técnicas padronizadas de

coleta de dados, com aplicação de questionários que de acordo com Ruiz (1996), tem a vantagem de ser aplicada simultaneamente a um grande número de inquiridos e o seu anonimato representa uma grande vantagem em relação às entrevistas. Questionários que eram estruturadas com perguntas mistas, ou seja abertas e fechadas, foram elaboradas a partir de análise documental. Aplicações desses questionários tiveram um horário das 16h às 19h, aplicada três vezes por semana, de 11 de Junho a 06 de Julho de 2012 e permitiu conhecer o perfil dos utilizadores.

Também foi aplicada, entrevista estruturada, que segundo Ruiz (1996, p.51), consiste num diálogo com objetivo de colher informações, essas entrevistas tiveram um carácter qualitativo, auxiliando para a interligação das informações obtidas através dos inquiridos e foram ouvidas pessoas que pela sua autoridade técnica e política ajudou a compreender o processo.

A amostra da pesquisa compreende um público que foi escolhida de forma aleatória, que segundo, Sampieri, Collado e Lucio (2006, p.177), *apud* Christensen (2000) é uma técnica de controlo cujo objetivo é dar ao pesquisador a segurança de que variáveis, conhecidas ou desconhecidas, não afetarão os resultados da amostra, e na realização dessa pesquisa, os utilizadores desde que estivessem a utilizar um portátil ou dispositivo móvel no momento da recolha de dados nas Praças digitais da cidade da Praia, mas precisamente a praça Dr. António Lerenho da Escola Grande e a praça Alexandre Albuquerque, visto serem as praças mais procuradas para o acesso, entravam no perfil de amostra.

Calculou-se a amostra necessária para o estudo, considerando a intenção de obter-se uma média de 50 inquiridos seriam uma amostra adequada para a pesquisa, através da observação feita antes às praças, no período, pós-laboral, mas precisamente das 16h às 19h, constatou-se que, compreendia uma margem de 15 pessoas ou utilizadores, nesse horário a utilizarem os dispositivos. Mas, partindo desse cálculo, não foi possível, visto, os utilizadores no momento da aplicação dessa pesquisa que decorreu no mês de Junho e Julho, ser a maior parte deles estudante, como foi referido, ter entrado de férias e na época de exame, acabou por diminuir esse universo para apenas 43, a recolha dos dados, foi executada por 5 semanas, encontrando-se nas praças uma média de 12 pessoas, nesse horário estabelecido, salvaguardando-se a impossibilidade de múltiplas aplicações de questionários.

Para o tratamento dos dados, foi utilizado o programa *softwares Sphinx Plus*, partindo do objetivo de pesquisa estabelecida neste estudo, procedeu-se aos procedimentos analíticos

requeridos ao trabalho neste capítulo. Primeiro faz-se uma caracterização dos inquiridos para depois apresentar os dados e consequente análise considerando os resultados estatísticos necessários.

### 3.1 Caracterização dos inquiridos

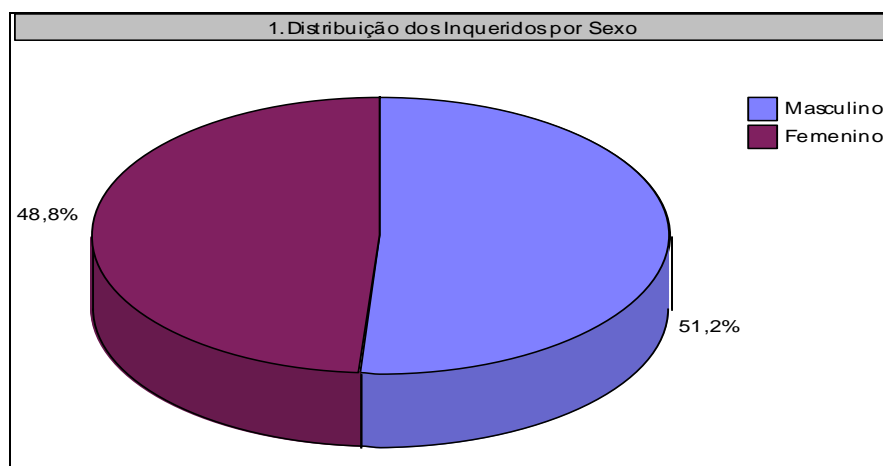


Gráfico 1: Distribuição dos inquiridos por sexo:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

De acordo com os dados da pesquisa, numa amostra de 43 inquiridos, que foram escolhidos de forma aleatória, desde que estivessem na praça e a utilizar um portátil, ingressaria no perfil para a realização da pesquisa.

O sexo masculino corresponde a 51,2% da amostra e o sexo feminino corresponde a 48,8%. Portanto, a maioria dos inquiridos são do sexo masculino, sendo 2,4% a diferença entre o sexo feminino e o masculino.

Isso demonstra ainda, que não há muita diferença na procura das praças entre esses dois sexos, principalmente no que tange aos jovens estudantes que foram os mais entrevistados, demonstrando, também o nível da procura de informação, pesquisas para estudos, que a atividade académica está sendo procurada e alcançada pelos dois sexos na nossa sociedade.

Tabela 1 – Distribuição dos Inquiridos pela idade  
Fonte: Dados da pesquisa Junho 2012

<b>Faixa Etária</b>	<b>Percentagens</b>
17 → 21	37,1%
22 → 30	43%
31 → 40	13,9%
Acima dos → 41	6,9%
Total	100%

De acordo com a tabela 1 a maior concentração dos inquiridos está na faixa entre 22 a 30 anos, correspondendo à 43% da amostra, seguido dos da faixa etária compreendido entre os 17 aos 21 anos com 37,1% da amostra, sendo os restantes dos 31 a 40 com 13,9% e acima dos 41 com 6%. E isso demonstra que há cada vez mais jovens procurando as conexões das praças digitais, numa forte concentração da faixa etária dos 17 aos 30, com uma percentagem de 80,1%.

Com relação a faixa etária, a pesquisa foi diversificada onde a opinião de diferentes faixas pode ser inquirida.

E através dos resultados é das faixas etárias é de se avaliar os benefícios da internet para os utilizadores, avaliando o componente do nível de obtenção de informação, obtenção de conhecimentos, estudos, as afirmações consideradas mais evidentes pelos públicos serão evidenciados pelo desempenho de cada uma das afirmações.

E através do resultado da pesquisa constatou-se que, os utilizadores passaram a ter mais conhecimentos, as informações passou a ser de forma mais rápida, conhecimento a nível mundial, informações essas podem ser sobre notícias dos famosos, desporto, moda, etc.

Que em relação aos estudos, para esses inquiridos mais jovens e estudantes, os documentos, livros estão mais acessíveis a aprendizagem ficou mais fácil, as pesquisas contribuem muito para um melhor resultado.

### 3.2 Utilizadores com ligação à internet em casa e Portátil<sup>19</sup> próprio

---

<sup>19</sup> O portátil, é um aparelho central com um monitor, rato móvel, tal como o nome indica, é a junção de todas os componentes de um computador num só aparelho, o que permite que este seja transportado facilmente.



No que diz respeito a ligação de internet, tendo em conta as informações do ANAC (2011) (*idem*), houve um crescimento em 2011 face a 2010 de 21,6%, o que é de facto considerável, sendo que o número de assinantes está acima dos 21 mil.

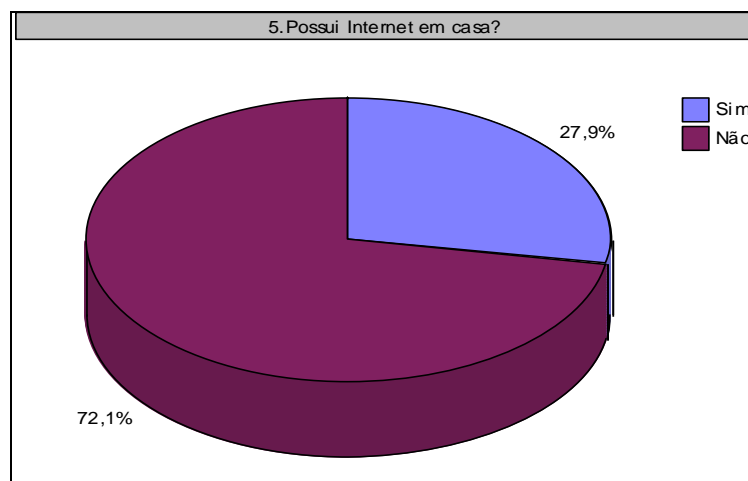


Gráfico 2: Utilizadores com Internet em casa sexo:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

Entretanto, o gráfico 2 mostra que no universo de 43 inquiridos 27,9% responderam que tem ligação de internet em casa e 72,1% ainda não possuem essa ligação. Na recolha dos dados, comprova-se que a maior parte dos utilizadores das praças, não possui uma ligação em casa, mas possui um portátil, tendo uma percentagem de 90,7% terem portátil e apenas, 9,3% não terem portátil próprio, isto no universo dos entrevistados.

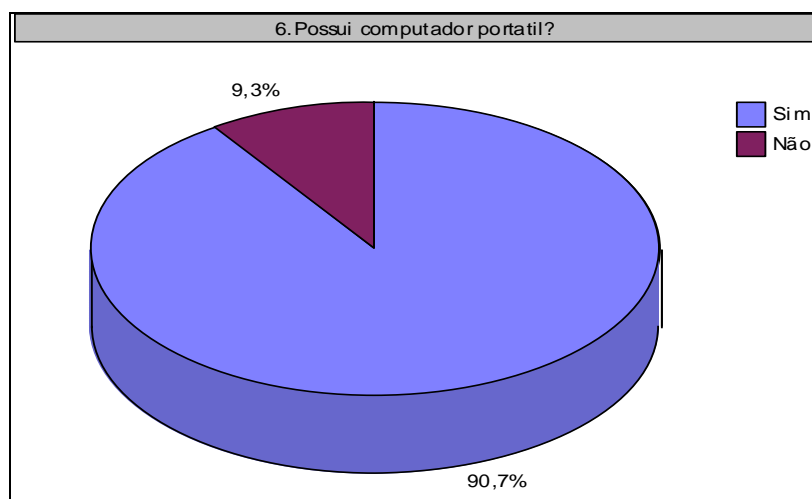


Gráfico 3: Utilizadores com Portátil próprio:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

### 3.3 Nível de utilização do Portátil

Nesta secção os dados representam o nível de utilização do computador, pelos utilizadores das praças. A componente uso foi dividido em quatro constructo, sendo que: a) Muito alto, b) Médio c) Baixo e d) Muito baixa.

Desta forma e de acordo com os resultados, conclui-se que os utilizadores têm uma noção de utilização, sendo que 62,8% tem um nível de utilização médio, 18,6% considera ter muito alto o seu nível diferenciando a 2,3% do nível baixo, sendo a percentagem de 16,3% e o muito baixo teve uma percentagem de 2,3% um resultado de não muito peso nesse gráfico e tabela que se apresenta em baixo.

Tabela 2 – Distribuição dos Inquiridos pelo nível de utilização  
Fonte: Dados da pesquisa Junho 2012

Nível de Utilização	Nº de Inquiridos	Frequência
Muito Alto	8	18,60%
Médio	27	62,80%
Baixo	7	16,30%
Muito Baixo	1	2,30%
Total Obs.	43	100%

### 3.4 Ligação e Acessibilidade à Internet

Dos 43 entrevistados nas duas Praças Digitais estudadas a Praça Alexandre Albuquerque e a Praça Dr. António Lereno da Escola Grande do Plateau, confirmaram ter ligação da internet, numa percentagem de 88,4% que consideram ser muito importante ter essa ligação. E 11,6% são os utilizadores que não possuem ligação de internet, mas que a acessam gratuitamente nas praças, isso de acordo com o gráfico aqui representado.

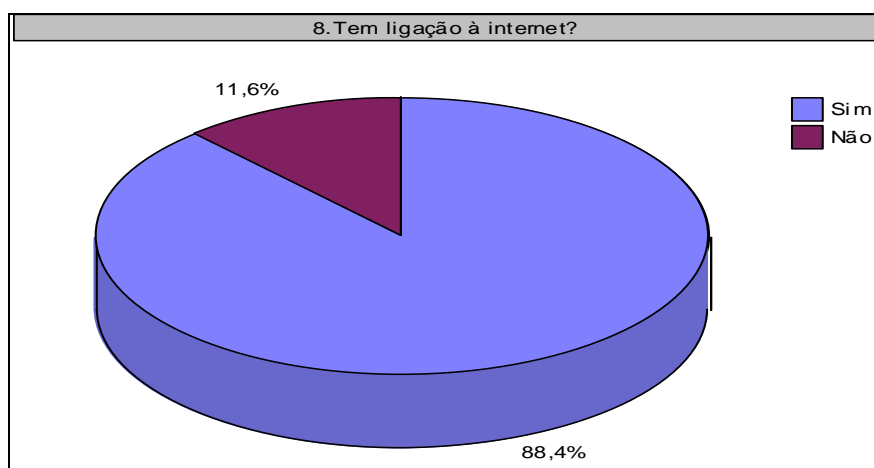


Gráfico 4: Utilizadores com ligação à internet:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

### 3.5 Locais de Acessibilidade da Internet

Segue-se nesta secção o gráfico para as afirmações referentes a acessibilidade dos utilizadores nos diferentes locais, como Escola, Trabalho, Praças Digitais e em Casa, ou seja os locais onde costumam acessar a internet e os resultados das afirmações demonstram a percepção geral do grau de concordância dos utilizadores, em acessar nas Praças Digitais, com uma percentagem de 57,5%, seguindo em segundo lugar nas Escolas com 15,1% e num empate de acessos nos trabalhos e em casa com 13,7% cada.

Pelo gráfico 5, nota-se o forte crescimento na procura das praças digitais em relação aos outros locais, o que prova o grande potencial do mesmo na Cidade.

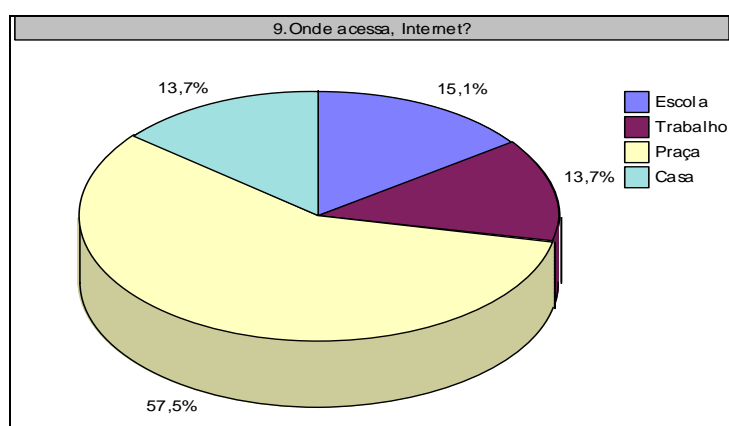


Gráfico 5: Locais de Acesso à Internet:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

### 3.6 Locais de residência por utilizadores das Praças inquiridas

No questionário, teve a questão sobre a residência de cada inquirido e de acordo com as respostas recolhidas, os utilizadores são de diferentes bairros do Capital.

Tendo alguns bairros com mais participações do que outros e entre esses bairros com maior participação, temos o Palmarejo, Achada Santo António, Eugénio Lima, Safende e Vilanova e os de menos temos a Achada São Felipe, Ponta d'água, Calabaceira, Fazenda entre outros.

E de acordo com a tabela constata-se a diferença dos utilizadores de acordo com as zonas, sendo a zona como referiu-se em cima com maior percentagem de utilizadores entrevistados a zona do Palmarejo com 14,0%, seguido da Achada Santo António com 9,3%, sendo Eugénio Lima, Safende, Vila Nova com 7% cada e os restantes com 4,7% e 2,3% cada, ou seja com menos frequência às praças digitais estudadas.

Tabela 3 – Distribuição de utilizadores das praças por bairros  
Fonte: Dados da pesquisa Junho 2012

Diferentes Bairros	Percentg..
Palmarejo	14,0%
Achada Santo António	9,3%
Eugénio Lima	7,0%
Safende	7,0%
Vila Nova	7,0%
Achada São Felipe	4,7%
Achadinha	4,7%
Calabaceira	4,7%
Castelão	4,7%
Lém-ferreira	4,7%
Ponta d'água	4,7%
Terra Branca	4,7%
Achada Grande Frente	2,3%
Achada São Filipe	2,3%
Fazenda	2,3%
Hotel Santa Maria- Plateau	2,3%
Paio	2,3%
Pensamento	2,3%
Plateau	2,3%
Ribeirão Chiqueiro	2,3%
Vale da custa	2,3%
Várzea de cima, quartel de escola	2,3%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### 3.7 Serviço de acesso à Comunicação

No acesso aos serviços de comunicação à internet, nos inquiridos e utilizadores das praças, nota-se o crescimento do ADSL (*Wifi*) ou a denominada banda larga *Wifi* ou seja sem fios utilizado nas praças, num valor de 50,0%, seguido de Dispositivo da 3G com 26,7%,

ultrapassando o da tecnologia de acesso fixo via Cabo banda larga que teve 16,7% e por último o Telemóvel que é um aparelho de comunicação por ondas eletromagnéticas que permite a transmissão bidirecional de voz e dados utilizáveis em uma área geográfica, com 6,7%.

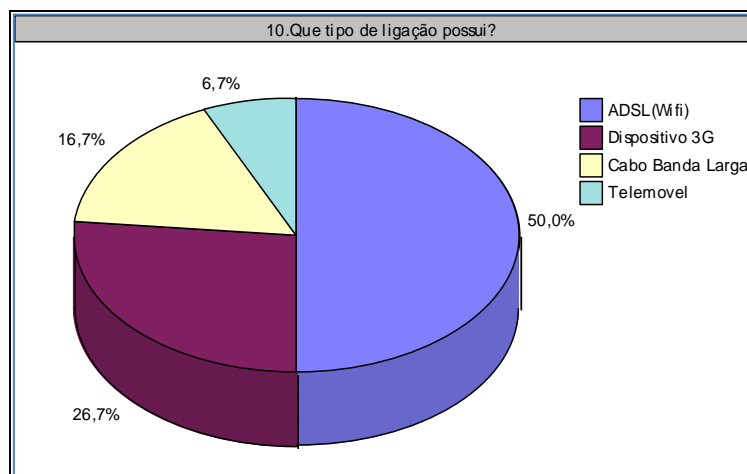


Gráfico 6: Serviço de Acesso à Comunicação:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

### 3.8 Frequência de utilização das Praças Digitais

Quando questionados de forma geral a frequência com que utilizam as praças em conformidade com as atitudes dos utilizadores, a afirmação foi de 1 a 3 vezes por semana que obteve 60,5%, seguido de toda semana com 23,3% e de 3 a 5 com 16,3%, dos inquiridos.

Enquanto o valor da diferença de utilizadores de 3 a 5 vezes com o de toda semana, abarca 7%.

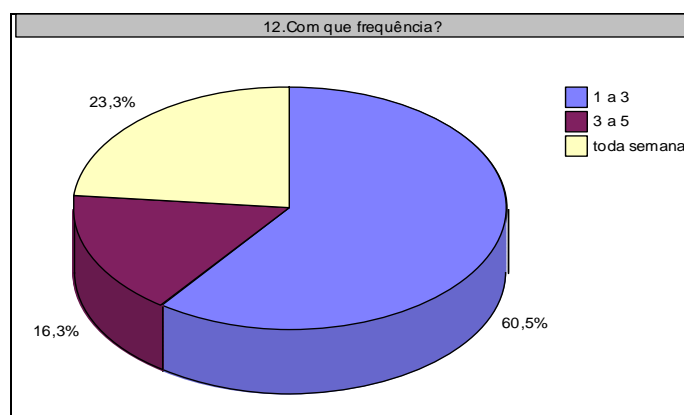


Gráfico 7: Frequência de utilização das Praças:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

### 3.9 Nível do sinal das redes das Praças Digitais Konekta

De acordo, com as duas praças estudadas, a praça Alexandre Albuquerque e a praça Dr. António Lereno da Escola Grande, solicitou-se aos inquiridos em relação à rede que avaliassem a qualidade do sinal e com base nas suas respostas concernentes as afirmações apresentadas no questionário, que escolhesse entre as opções: Bom, Muito bom, Razoável ou Mau, obteve-se as seguintes respostas, Razoável com uma larga percentagem de 69,8%, Bom com 23,3% e os restantes com 4,7% e 2,3%, sobre a qualidade da rede nas praças, isso apresentado no gráfico em baixo.

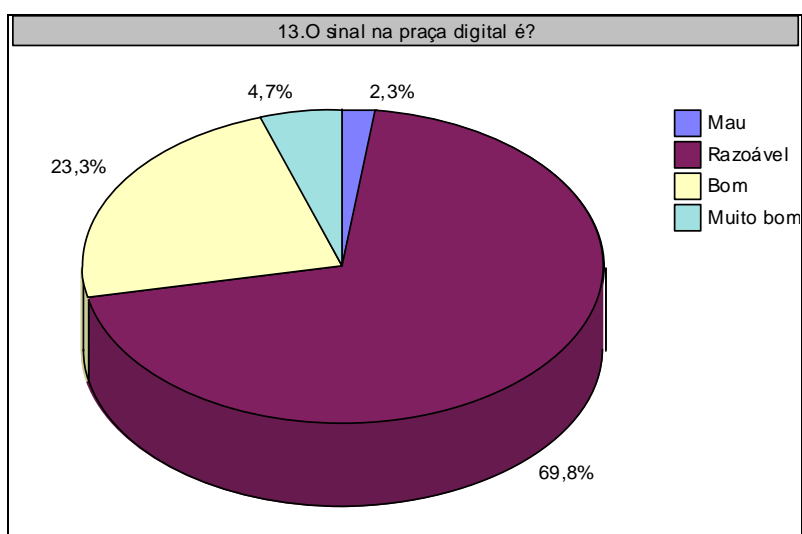


Gráfico 8: Qualidade da rede nas praças estudadas:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

### 3.10 Web Sites mais procurados pelos utilizadores das Praças

Na recolha das informações, foi solicitado aos utilizadores/inqueridos das praças, que manifestassem em relação aos motores de busca.

Devido a importância que o tema tem e, a sua procura pelos utilizadores no sentido de se posicionarem com as informações por aí espalhada, por vezes a menos correta, houve a necessidade de se saber, quais são os motores de busca mais acessados por eles, tinham cinco opções, como o Google, Alta Vista, Bing, Yahoo e a Wikipédia, alguns selecionados para a pesquisa.

E das respostas recolhidas, o Google lidera com um alto posicionamento com uma percentagem de 65,6% estando em seguida o Wikipedia com 20,3% a Yahoo e Bing, com 6,3% cada e por fim, Alta vista com 1,6%.

E de acordo com as respostas desses 65, 6% sendo a maior parte procura para fazer pesquisas o Google é o motor de busca mais utilizado em todo o mundo e possui ferramentas que permitem organizar a informação do mundo e torná-la universalmente acessível, uma forma de fazer trabalhos escolares e procurar informações.

Segue o gráfico 9 a confirmar as respostas.

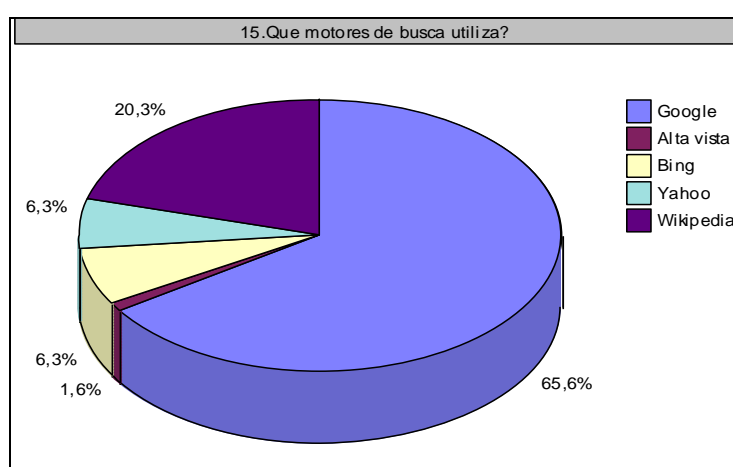


Gráfico 9: Web sites mais utilizadas pelos utilizadores das Praças:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

### 3.1.1 Redes Sociais

As redes sociais<sup>20</sup> têm adquirido importância crescente na sociedade moderna. São caracterizadas primariamente pelo seu desenho, pela sua horizontalidade e sua descentralização.

Um ponto em comum dentre os diversos tipos de rede social é o compartilhamento de informações, conhecimentos, interesses e esforços em busca de objetivos comuns, isso ficou demonstrado através da recolha dos dados em que as redes sociais são muito utilizadas pelos inquiridos das praças com cerca de 97,7%, sendo apenas 2,3% que diz não usar as redes sociais, isso de acordo com o gráfico 10 apresentado.

<sup>20</sup> Redes sociais são um meio de se conectar a outras pessoas na internet- disponível em, <http://h30458.www3.hp.com/br/ptb/smb/941786.html>, (consultado em 18/07/2012).

Sendo que de acordo com as respostas os principais motivos da utilização das redes sociais é para conhecer novas pessoas, estar mais perto das informações, conhecimentos, contactar com familiares e amigos.

Motivados também, pela curiosidade, interação, pelo lazer, enfim uma forma de se distrair dos problemas da vida, ficar a par de tudo que gera na sociedade e no mundo em geral.

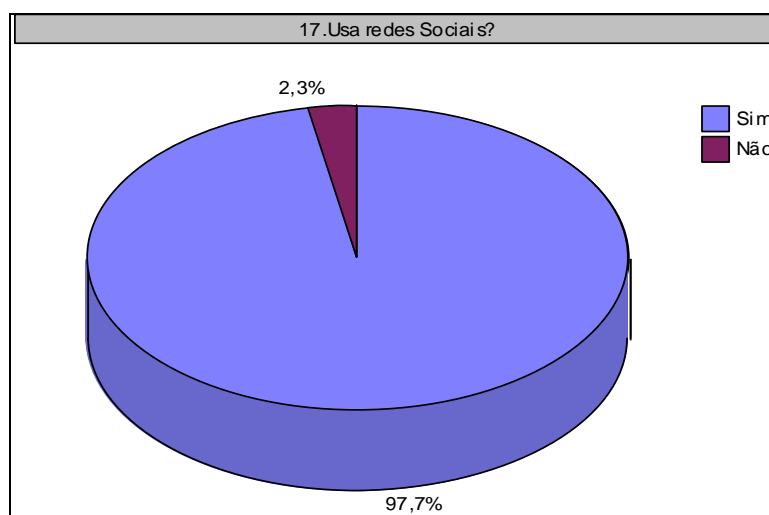


Gráfico 10: Nível de utilização das redes sociais:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

### 3.12 Redes Sociais utilizadas

A intensificação da formação das redes sociais, reflete um processo de fortalecimento da Sociedade Civil, em um contexto de maior participação democrática e mobilização social.

Aos inquiridos, foram apresentadas diversas redes sociais em que poderiam escolher os vários possíveis que podem utilizar, entre eles, o Facebook, Hi5, Twitter, Orkut, Skype, Google+ entre outros, sendo o mais utilizado o Facebook com 41,7%, isso de acordo com a múltipla escolha que tinham, ou seja podia escolher ao mesmo tempo mais de um e o facebook teve essa percentagem, seguido de 18,8 % do Google+ e um empate entre o Hi5 e o Skype com 11,5%, aparecendo o My Space com 5,2% o Badoo com 4,2%, Sonico com 3,1% e os menos utilizados de acordo com as informações o Twitter com 2,1% e Linkedlin com 1,0% respectivamente.



Pelas respostas, o Facebook, teve essas avaliações, por ser de fácil utilização, de moda, de “status” que proporciona quem o utiliza, pela facilidade de conhecer e trocar informações.

E essa troca de informações ou de comunicação é feita segundo os inquiridos, com amigos, familiares, forma de ver e rever velhos amigos. Gráfico 11 em baixo, demonstra a superioridade de utilização do facebook nas praças estudadas.

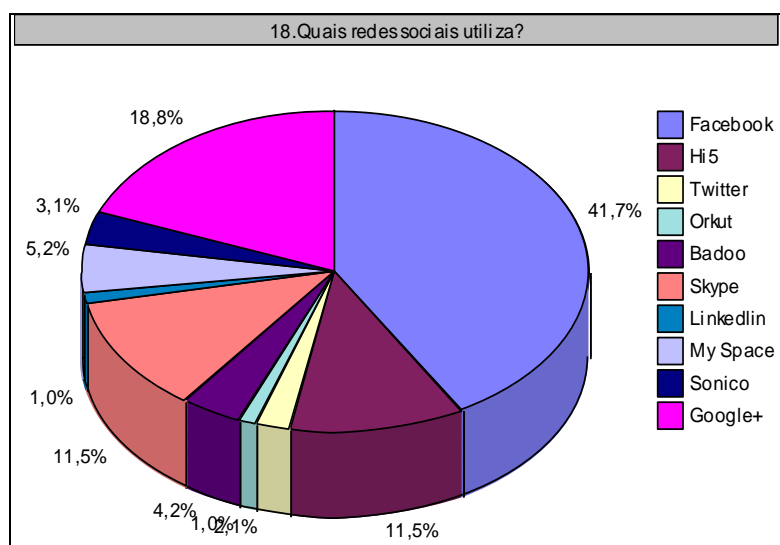


Gráfico 11: Nível de utilização das redes sociais:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

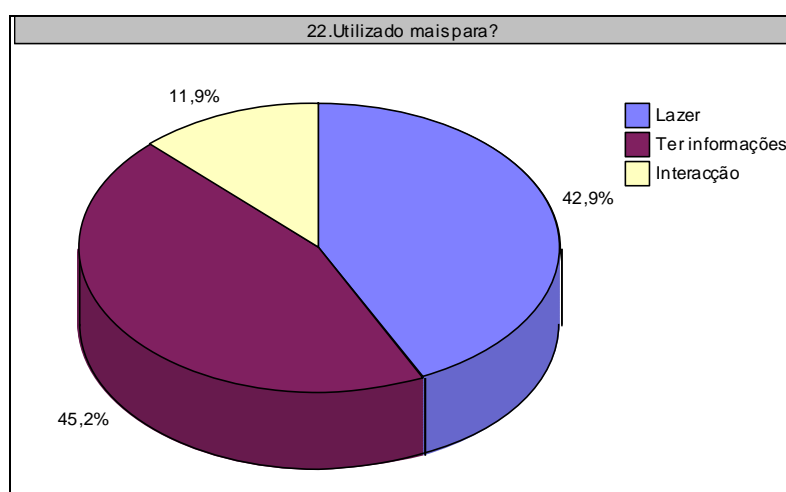


Gráfico 12: Nível de motivação das redes sociais:  
Fonte – Dados de pesquisa Junho 2012

O gráfico 12, demonstra o porque da utilização das redes sociais, isso de acordo com os utilizadores demonstrando que entre o lazer e a obtenção das informações são os principais

motivos dessa utilização, sendo obter informações com um valor de 45,2% e por lazer, 42,9%.

E essa troca de informação, é feita com os familiares e amigos como foi referido anteriormente, sendo estes tanto no País, como na Diáspora. E é de se salientar, que de acordo com os inquiridos, houve uma certa mutação à utilização da internet nas suas vidas, inovando muitas vezes, sentindo-se alguns mais perto de tudo e de todos. Transformação a nível educacional, tendo alguns sido formados ou tendo obtido a licenciatura via internet, a capacidade de evoluir, e de quer aprender e saber mais.

Foi visível ainda o forte impacto de apropriação das novas tecnologias, usando a internet para diferentes fins, desde relacionamentos a ocupação dos tempos livres, passando também pela motivação pessoal, excluindo a timidez como foi referido por alguns inquiridos, ou seja passaram a ser pessoas mais desinibidas.

E segundo esses dados, agora seria impossível passarem sem internet nas suas vidas ou dia-dia.

## **4. Conclusão do Estudo**

O objetivo principal do estudo foi analisar as políticas públicas de inclusão digital disponíveis nas praças da Cidade da Praia para isso, foram estabelecidos os objetivos específicos, em avaliar a qualidade das ofertas tecnológicas através das praças digitais existentes na Cidade e verificar se as pessoas que utilizam as praças, estão a ter benefício dessas tecnologias no seu dia-dia.

O impacto está a ser grande, na redução dos custos principalmente para os estudantes, e esta causando um forte fomento de aprendizagem, contribuindo para a criação de uma biblioteca digital auxiliando os estudantes e isso torna-se benéfico. Porquanto à influência, incute aos utilizadores, de uma forma positiva, sobretudo os estudantes criando neles o hábito de pesquisa científica e psicológica.

Da pesquisa deu para constatar que há uma forte interação, dos utilizadores que usam as praças, isso nas trocas de informações principalmente com amigos e familiares no País e na diáspora. Essas relações, tornam-se muito mais fáceis, porque mantêm contato com os amigos, conhecem pessoas novas, deixando para trás timidez convertendo-se em indivíduos mais desinibidos.

Em relação a uma das hipóteses levantadas, que era a relação acesso/disponibilidade no que tange às praças digitais se excluía ou não alguns segmentos da população, pelas informações obtidas e apuradas, é de se constatar que há exclusão de alguns segmentos sim, mas dos utilizadores que não possuem um computador portátil, e que quem possui um portátil pode estar incluído na nova sociedade tecnológica.

Constatou-se também, que a nova tecnologia 3G, permite a acessibilidade à internet como uma inclusão digital, isto porque desde que um cidadão tivesse um dispositivo móvel, conectado à internet, sente-se parte dessa nova sociedade que é a sociedade inclusiva.

Quanto à qualidade constata-se, que há ainda muito por fazer, visto a maior parte das reclamações serem da queda das redes principalmente provocadas pela quebra de energia, o sinal ser muito lento, isso pelo fato das praças serem cada vez mais procuradas, aumentando o número de utilizadores e a banda larga não chegar para todos originando essa morosidade dos sinais.

Em suma, as políticas públicas nesse sector, desenvolvidas pelo Estado de Cabo Verde, estão a ser eficazes para uma inclusão de qualidade, uma vez que das praças estudadas, os utilizadores dos mesmos estão a apropriar-se das novas tecnologias disponíveis, dos seus benefícios para mudarem a sua forma de vida, de comunicação e troca de conhecimentos.

## **5. Considerações Finais**

Neste parágrafo são apresentados as limitações do estudo, indicações de futuras pesquisas.

### **5.1 Limitações do estudo**

A limitação principal que se depara nesse trabalho é o facto de não existir muita referência bibliográfica necessária ao nível nacional para o estudo, apesar de ser um tema muito atual e pertinente, limitou no tratamento e análise dos dados e a parte teórica.

Este trabalho requeria avaliar a eficácia do nível de inclusão digital existente na Cidade da Praia através da consulta técnica, ou seja perfil dos utilizadores que frequentam as praças, o grau de acesso, o pico de maior acessibilidade, o que não foi possível pela não existência ainda deste dispositivo.

Mas como as empresas não possuem ainda esses mecanismos para esse fim, graças às informações do técnico do NOSi e da Câmara Municipal da Praia, que mostraram e demonstraram toda a disponibilidade em conceder entrevistas, envio de documentos, o que auxiliou de forma significativa nesse estudo.

Uma outra limitação foi na recolha dos dados, que era no horário das 16h às 19h, três vezes por semana, o que dificultou nas amostras dos resultados ou mesmo no número dos inquiridos, pelo facto dos utilizadores que de acordo com a prévia observação eram maioritariamente estudantes terem entrado de férias e também devido à época dos exames, 11 de Junho a 06 de Julho de 2012, não houve tanta adesão às praças estudadas.

Esta pesquisa requer dados específicos, e uma outra limitação foi no tratamento dos dados serem trabalhados num programa, *Sphinx*, que não era dominado na plenitude.

### **5.2 Propostas**

E como proposta, tem-se em aumentar os pontos de acesso gratuitos, com a criação de espaços com computadores ligados às redes, facilitando cidadãos que não têm dispositivos de acesso.

A segunda proposta vai no sentido do aumento de mais praças digitais pelos bairros da capital, como ficou patente com os dados recolhidos, muitos bairros tem necessidade da criação de mais praças, a fim de facilitar mais a inclusão de todos, isto porque das praças estudadas muitos utilizadores vieram de bairros que podem ter o projeto de praças da Konekta, mas o acesso ao local não é prático.

E por fim, a necessidade de melhor qualidade de banda larga, maior investimento nos cabos de transmissão dos sinais nas praças digitais, uma vez que cada vez mais são procuradas o que causa a lentidão do sinal nessas praças e suscita desconforto nos utilizadores.

## 6. Bibliografia

1. ENCICLOPÉDIA LUSO- BRASILEIRA DE CULTURA, 15º, Editorial Verbo.
2. FERRELL, O.C., HARTLINE, Michael D., *Estratégia de Marketing*, São Paulo: Thomson Learning, 2006, 3ª Edição Norte Americana
3. FILHO, Cyro de B. R. & NETO, Isnard de A. C., “A Evolução do Conceito de Cidadania”, Departamento de Ciências Sociais e Letras, Universidade de Taubaté.
4. LEI nº6/93, *de 1 de Março*, na redação dada pelo Decreto-Lei nº39/96, de 14 de Setembro, B.O da República de Cabo Verde - Artigo nº 5, 7 de Julho de 2003.
5. MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva M., *Metodologia de Trabalho Científico*, 6ª Edição, Revista e Ampliada, São Paulo, Editora Atlas S.A-2001.
6. MOREIRA, António, 2006, “Ciência Política”, 3ª Edição, Coimbra.
7. MORGADO, Isabel S. & ROSAS António, 2010, “Cidadania Digital”. Livros LabCom Books.
8. NEVES, Bárbara. B. Jun.2010, “Cidadania Digital? Das Cidades digitais a Barack Obama. Uma abordagem crítica”.
9. OLIVEIRA, António F. M. & BAZI, Rogério E. R., “Sociedade da Informação, Transformação e Inclusão Social: A Questão da Produção de Conteúdos”. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v.5, n. 2, p.115-131, Jan./Jun. 2008 – ISSN: 1678-765X.
10. RIEFFEL Rémy, “Sociologia dos Media”, Edição/reimpressão: 2004, Páginas: 240, Editor: Porto Editora, ISBN: 978-972-0-45253-5, Coleção: Comunicação.
11. RUÍZ, João A., *Metodologia Científica*, 4ª Edição, São Paulo, Editora Atlas S.A-1996.
12. SILVA, Helena, JAMBEIRO, Othon, LIMA Jussara, Brandão Marco António, Jan./Abr. 2005, “Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania”, Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (Gepindi), Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia (Posici/ICI/UFBA), *Ci. Inf.*, Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36.
13. SILVEIRA, Sérgio A., 2001, “Exclusão Digital: A miséria na era da informação”. São Paulo: Fundação Perseu Abramo.
14. TAKAHASHI, Tadao (org). “Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde”, Setembro 2000, Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia.

## 6.1 Sitografias

1. [www.anacao.cv](http://www.anacao.cv) – (consultada em 14-05-2012).
2. [www.camaramunicipaldapraia](http://www.camaramunicipaldapraia) – (consultado em 17-07-2012).
3. <http://www.eumed.net/libros/2006a/mfnb/1h.htm> - consultada em 17-07-2012.
4. FILHO, Carlos J. M., 2005, Conceção das Políticas Públicas, Definição, Viabilização e Execução, disponível em, [www.sinprodf.org.br/.../texto-3-concepção-de-políticas-públicas.pdf](http://www.sinprodf.org.br/.../texto-3-concepção-de-políticas-públicas.pdf), (consultado em 23/04/2012).
5. [www.fit.br/home/link/texto/politicas\\_publicas.pdf](http://www.fit.br/home/link/texto/politicas_publicas.pdf) - consultado em 23-04-2012.
6. FREIRE, Isa Maria. Da construção do conhecimento científico à responsabilidade social da ciência da informação. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002, disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652005000100004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000100004), (consultado em 03/05/2012).
7. [www.ine.cv](http://www.ine.cv) (consultado em 17-07-2012).
8. [www.nosi.cv](http://www.nosi.cv) (consultado em 16-02-2012).
9. [http://www.nosi.cv/index.php?option=com\\_content&view=article&id=500%3Apracas-digitais-konekta-em-todas-as-ilhas-do-pais&catid=36%3Adestaques1&Itemid=96&lang=pt](http://www.nosi.cv/index.php?option=com_content&view=article&id=500%3Apracas-digitais-konekta-em-todas-as-ilhas-do-pais&catid=36%3Adestaques1&Itemid=96&lang=pt) (consultado em 30-01-2012).
10. ROCHA, Marie C.F., “Gestão da Qualidade”, 2011, disponível em <http://pt.scribd.com/doc/60590016/GESTAO-DA-QUALIDADE-Livro-on-line>(consultado em 12-10-2012).
11. [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652005000100004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000100004) (consultado em 03-05-2012).
12. [www.sinprodf.org.br/.../texto-3-concepção-de-políticas-públicas.pdf](http://www.sinprodf.org.br/.../texto-3-concepção-de-políticas-públicas.pdf)- (consultado em 23-04-2012).
13. <http://site.unitau.br/scripts/prppg/humanas/download/aevolucao-N2-2001.pdf> (consultado em 11-01-2012).
14. [http://pt.wikipedia.org/wiki/Circuito\\_digital](http://pt.wikipedia.org/wiki/Circuito_digital)- consultada em 17-07-2012 (consultado em 21-05-2012).
15. <http://h30458.www3.hp.com/br/ptb/smb/941786.html>- (consultado em 18-07-2012).

16. Schwarzelmuller, Anna F. Inclusão digital: uma abordagem alternativa, disponível em, [http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/AnnaSchwarzelmuller.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/AnnaSchwarzelmuller.pdf) (consultado em 05-06-2012).
17. STOCKINGER, Gottfried, Para uma Teoria Sociológica da Comunicação, Pesquisada em, <http://bocc.ubi.pt/pag/stockinger-gottfried-teoria-sociologica-comunicacao.pdf>, (consulto em 04/10/2012).
18. TEIXEIRA, Celso E., 2002, o Papel das Políticas Publicas no Desenvolvimento Local e na Transformação da Realidade, disponível em [www.fit.br/home/link/texto/politicas\\_publicas.pdf](http://www.fit.br/home/link/texto/politicas_publicas.pdf), (consultado em 17/07/2012).



## **Anexos**

**Karina Helena Carvalho Silva, aluna de Curso de RP/SE, 4ºano**, no âmbito da realização de um Trabalho Final de curso solicitado pela Universidade, resolveu trabalhar um tema que considera interessante a ser desenvolvido que é a **Cidadania Digital**, onde pretendo avaliar a relação dos indivíduos com as possibilidades tecnológicas de inclusão digital presentes na Cidade da Praia, isso de acordo com Programa desenvolvido pelo Governo através do NOSI- Núcleo Operacional da Sociedade de Informação, "KONEKTA" que está sendo integrado em Cabo Verde.

Para isso, solicita uma entrevista ao Gestor do Projeto Konekta, a fim de obter algumas informações que considera de grande valia para o Trabalho final de curso (Monografia).

Seguem as questões:

1. Qual foi génese do projeto "Konekta"?
2. Quais são os contributos que o projeto trouxe para o desenvolvimento das TIC em Cabo Verde?
3. A "KONEKTA", agora representa um papel importante a nível nacional ou falta pouco para isso acontecer?
4. Quanto poderá ser o investimento para colocar as praças digitais em todo o território?
5. Então qual é o principal constrangimento de não termos mais praças digitais?
6. A "KONEKTA", aposta numa inclusão/coesão social? Como?
7. Têm noção de quantos utilizadores utilizam as praças?
8. E o nº de acesso em determinadas, horas, dias, tem um registo dessas informações?
9. Em relação às reclamações da queda nas redes que são constantes nas praças o que tem feito o NOSI para superar isso?
10. Praças com problemas como são resolvidas? Existe um manual de procedimentos?
11. O que é o Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI) e qual o papel do conceito KONEKTA?

**Karina Helena Carvalho Silva, aluna de Curso de RP/SE, 4ºano**, no âmbito da realização de um Trabalho Final de curso solicitado pela Universidade, resolveu trabalhar um tema que considera interessante a ser desenvolvido que é a **Cidadania Digital**, onde pretendo avaliar a relação dos indivíduos com as possibilidades tecnológicas de inclusão digital presentes na Cidade da Praia, isso de acordo com Programa desenvolvido pelo Governo através do NOSI- Núcleo Operacional da Sociedade de Informação, "KONEKTA" que está sendo integrado em Cabo Verde.

Para isso, solicita uma entrevista ao Responsável da Câmara da Praia, a fim de obter algumas informações que considera de grande valia para o Trabalho final de curso (Monografia).

Seguem as questões:

1. De acordo com o Gestor da NOSI (Hélder Veiga), as Instalações do Projeto Konekta das Praças são financiadas pela Câmara, o que tem a dizer sobre isso?
2. Qual é a génese do projeto "Konekta" para a Câmara?
3. Quais são os contributos que o projeto trouxe para o desenvolvimento das TIC na Cidade da Praia?
4. Quanto poderá ser o investimento para colocar as praças digitais em toda Cidade da Praia?
5. Qual é o principal constrangimento de não termos mais praças digitais na Cidade?
6. A Câmara com o Projeto "KONEKTA", aposta numa inclusão/coesão social? Como?
7. Têm noção de quantos utilizadores utiliza as praças da Cidade?
8. Em relação às reclamações da queda das redes que são constantes nas praças o que a Câmara tem feito para superar isso, recebe essas reclamações?
9. Tem contacto depois das instalações com o NOSI?
10. Praças com problemas nas instalações, como queima de aparelhos como são resolvidas? Quem custeia?



UNIVERSIDADE DE CABO VERDE

INQUERITO PERFIL DE USUÁRIO DAS PRAÇAS DIGITAIS

*Prezado(a) utilizador*

*Este questionário tem como objetivo conhecer os usuários das Praças digitais do Programa Konekta da NOSI, com a finalidade de planejar e oferecer melhor qualidade de serviço.*

*ATENÇÃO: A veracidade das respostas e a devolução deste questionário são necessárias e indispensáveis para sua participação no programa. Portanto, por favor, não deixe nenhuma questão sem resposta!*

***Todos os dados obtidos deste questionário serão confidenciais!***

**I. Parte I (Dados Pessoais)**

1. Sexo: (M) \_\_\_\_ (F) \_\_\_\_
2. Idade: (    )
3. Concelho: \_\_\_\_\_
4. Onde você mora? \_\_\_\_\_

**II. Possui Internet em casa?**

1. SIM (    )
2. NÃO (    )

**III. Computador Portátil?**

1. SIM (    )
2. NÃO (    )

**IV. Qual é o seu nível de utilização de computador?**

1. Muito alto (    )
2. Médio (    )
3. Baixo (    )

4. Muito Baixo ( )

**V. Tem ligação à internet?**

**SIM ( ) Onde acessa?**

1. Escola/trabalho ( )
2. Casa ( )
3. Praça ( )
4. Outro (especifique)\_\_\_\_\_

**NÃO ( )**

1. NÃO, mas acedo a Net gratuitamente? ( )

**VI. Que tipo de ligação (Se respondeu “sim” à questão em cima).**

1. ADSL ( )
2. Cabo banda larga ( )
3. Dispositivos 3G ( )
4. Telemóveis ( )

**VII. Usa as Praças digitais?**

1. SIM ( )
2. NÃO ( )

**VIII. Com que frequência?**

1. 1 a 3 vezes ( )
2. 3 a 5 vezes ( )
3. Toda a semana ( )

**IX. O sinal na praça digital é:**

1. Mau ( )
2. Razoável ( )
3. Bom ( )
4. Muito Bom ( )

**X. Para que fins usa a Internet aqui na Praça?**

---

---

---

**XI. Que Motores de busca utiliza?**

- Google ( )
- AltaVista ( )
- Motores 24 ( )
- Bing ( )
- aeiou ( )
- Yahoo ( )
- Wikipédia/ Enciclopédia ( )

**Para quê?**

---

---

---

**XII. Usa redes Sociais? \_\_\_\_\_ Quais?**

- Facebook ( )
- Hi5 ( )
- Twitter ( )
- Orkut ( )
- Badoo ( )
- Skype ( )
- LinkedIn ( )
- MySpace ( )
- Sonico ( )
- Google+ ( )

**XIII. O que lhe motiva em usar essas redes sociais?**

---

---

---

---

**XIV. Com quem troca Informações/conversa?**

---

---

---

---

**XV. Com, familiares/amigos/conhecidos, mais com os no País ou na Diáspora?**

---

---

---

**XVI. Usa-os mais para:**

- Lazer ( )
- Ter informações ( )
- Comércio ( )
- Interacção ( )

**XVII. Depois de ter passado a usar a Internet o que mudou na sua maneira de obter informações ou conhecimento?**

---

---

---

---

**XVIII. O que adquiriu depois de ter passado a utilizar a internet, mudou a sua forma de vida? Como?**

---

---

---

---